

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO A TRAVÉS DE PROCESOS REFLEXIVOS
EN DIEZ FAMILIAS DE ADOLESCENTES QUE HAN PASADO O SE ENCUENTRAN
POR LA SITUACIÓN DE BULLYING Y CIBERBULLYING: MUNICIPIO DE UBATÉ**

KATHERINE DAYANA MENDOZA USAQUÉN

Programa de Psicología

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**ÁREA DE ESTUDIOS DE FAMILIA
LÍNEA: INTERCULTURALIDAD, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DINÁMICAS
FAMILIARES**

CRISTIAN RINCÓN MENDIETA

TATIANA BERNAL SÁNCHEZ

Tutores

BOGOTÁ 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I IDENTIDAD DEL PROYECTO: “UNA MIRADA DESDE LO GENERAL A LO PARTICULAR”	13
1.1 ACERCAMIENTO AL FENÓMENO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1 Tecnologías de información y comunicación (TIC)	13
1.1.2 El mundo físico: Bullying	16
1.1.3 El mundo virtual: Ciberbullying	18
1.1.4 Escenario internacional: Bullying y Ciberbullying	19
1.1.5 Escenario colombiano: Bullying y Ciberbullying	21
1.1.6 Marco normativo colombiano en relación con la violencia escolar	24
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	27
1.2.1 Pregunta de investigación	29
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.3.1 Objetivo general	29
1.3.2 Objetivos específicos	29
1.4 JUSTIFICACIÓN	30
CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS- CONCEPTUALES: “LA ESCENCIA DE LA TEORIA COMO FUENTE DE INSPIRACIÓN”	32
2.1 ANTECEDENTES	32
2.1.1 Bullying y ciberbullying	32
2.1.2 Agresores- ciberagresores	35
2.1.3 Agredidos- ciberagredidos	37
2.1.4 Rol de los observadores	38
2.1.5 Familia: Bullying - Ciberbullying	39
2.1.6 Rol de los educadores en el bullying y ciberbullying	42
2.2 MARCO TEÓRICO	44
2.2.1 Desde lo sistémico- complejo	44

2.2.2 Una lectura desde las nuevas formas de interacción en el mundo digital.....	49
2.2.3 El afrontamiento y la resignificación de cara al bullying y cyberbullying.....	50
2.2.4 El interaccionismo simbólico en los procesos de reflexión.....	55
CAPÍTULO III ASPECTOS METODOLÓGICOS: “LA FUERZA DE LA TÉCNICA EN LA PRÁCTICA, DIRIGIDA AL CORAZÓN DEL SUJETO SOCIAL”	57
3.1 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.1.1 Aspectos metodológicos y procedimentales	57
3.1.2 Contextualización de la población base: Ubaté, Cundinamarca- Colegio de la Presentación	58
3.1.3 Actores participantes.....	59
3.1.4 Ruta metodológica.....	61
3.1.5 Técnicas e instrumentos	64
3.1.5.1 Observación participante	64
3.1.5.2 Diario de campo a partir de talleres interventivos.....	65
3.1.5.3 Conversación reflexiva.....	65
3.1.5.4 Grupo reflexivo	66
3.1.5.5 Mapa de redes.....	66
3.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	67
3.3 PROCESO DE LA INVESTIGADORA	67
CAPÍTULO IV DATOS Y ANÁLISIS: “MÚLTIPLES TRANSFORMACIONES INMERSAS EN LA REFLEXIVIDAD”	70
4.1 NARRANDO EL BULLYING Y EL CIBERBULLYING DESDE LA VOZ DE LA EXPERIENCIA.	70
4.2 AGENTES ACTIVOS EN CONSTANTE TRANSFORMACIÓN	92
4.3 LA AGENCIALIDAD DEL SUJETO FRENTE A LA RESIGNIFICACIÓN DE LOS ROLES EN SITUACIONES DE BULLYING Y CIBERBULLYING.....	128
CONCLUSIONES	140
RECOMENDACIONES	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144
ANEXOS	151

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Suicidios según razón y sexo de la víctima. Colombia, año 2018.	28
Tabla 2. Contextualización de los actores de la investigación	59
Tabla 3. Matriz metodológica.....	61
Tabla 4. Descripción de resultados objetivo 1.....	71
Tabla 5. Descripción de resultados objetivo2.....	92
Tabla 6. Descripción de resultados objetivo 3.....	129

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consentimiento informado planteado.	151
Anexo B. Preguntas orientadoras.	152
Anexo C. Ejemplo de una transcripción: Sujeto, 13 Años (Agredido)	153
Anexo D. Talleres con enfoque interventivo.....	160
Anexo E. Mapa de red- “A”	162
Anexo F. Mapa de red- “J”	163
Anexo G. Mapa de red- “J C”	164
Anexo H. Mapa de red- “M J”.....	165
Anexo I. Mapa de red- “C”.....	166
Anexo J. Mapa de red- “M”	167
Anexo K. Mapa de red- “K”	168
Anexo L. Mapa de red- “J G”.....	169
Anexo M. Mapa de red- “J E”	170

DEDICATORIA

Es un honor dedicar este trabajo investigativo a mi familia por su apoyo y comprensión en estos años al impulsarme y motivarme en este proceso a pesar de las adversidades, gracias por enseñarme el amor y respeto que siento hacia mi Municipio de Ubaté y por inspirarme a ser cada día un mejor ser humano y profesional ante la sociedad.

A la Universidad Externado de Colombia, por ser mi casa de estudio durante cinco años, por inspirarme a transformar el mundo desde la crítica basada en el respeto y el pluralismo.

Dedicada a cada una de las personas que en algún momento han sido agredidas o agresores en situaciones de bullying y ciberbullying, pues ustedes son la inspiración de la fortaleza y la comprensión, que la vida les permita reconocer que no los define un rol o una situación, sino la calidad humana que crece todos los días en sus corazones para hacer de este mundo más noble y sensato.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia por su apoyo incondicional cuando el cansancio era más grande que las ganas de escribir, por sus incansables palabras de aliento y comprensión hacia el estudio, espero poder compensar el tiempo en que me ausenté.

Al Municipio de Ubaté y al Colegio de la Presentación, por permitir adentrarme en sus espacios para contribuir desde mi profesión y academia frente a problemáticas que no son ajenas a ningún escenario, gracias a los docentes del colegio, a su rectora Hermana Martha y psicóloga Diana Páez por su apoyo eminente y participación activa para que esta investigación hallara resultados transformadores.

A mis amigas y amigos del Municipio, que me alentaron cada día a construir y mostrar al mundo la necesidad de estudiar el fenómeno en el lugar que nos vio crecer, gracias por no permitirme desfallecer en el proceso.

A mis futuras colegas y amigas Karen y Tania, por el apoyo y respeto incondicional ante este trabajo quienes reconocieron la carga afectiva y emocional que se tuvo de principio a fin, gracias por sus consejos y posturas críticas y constructivas, mi admiración total.

A mis tutores Cristian Rincón y Tatiana Bernal, por su importante orientación y apoyo para impulsarme a ser una mejor científica social y psicóloga, gracias por sus comentarios y enseñanzas, pero principalmente por confiar en mí y en este proceso.

Al profesor y psicólogo Jairo Estupiñán, por quien siento una profunda admiración, respeto y agradecimiento por inspirarme como psicóloga a contribuir en la experiencia de cada una de las personas que hicieron parte de este proceso, gracias por hacerme comprender la potencialidad que hay en mí frente al mundo.

A cada una de las familias que decidieron participar en la investigación, a cada una de las personas que ocuparon el rol de agresor o agredido en algún momento de sus vidas, mi más

profundo respeto y admiración hacia ustedes, gracias por hacerme parte de sus vidas y permitirme mostrar al mundo desde sus voces lo fuertes que son desde la comprensión del otro, los llevaré siempre en mi corazón.

INTRODUCCIÓN

-Era tan solo una niña, tenía 8 años y sus lunares eran la marca que la hacían única pero también la razón por la cual otros niños la herían, pues no se valía tener tantos lunares en un rostro, no era lo “normal”... todos los días se miraba al espejo y buscaba todas las ideas posibles para poder borrarlos creyendo que así se irían las heridas de no ser “normal”, los tapaba con vendas o como lo que ella creía que era el simple hecho de agachar su cabeza hacia un lado durante su estancia en el colegio, creyendo que así iban a ser invisibles, pero llegando a casa con dolor no sólo en su cuello sino en su alma, pues ni así se iban... pasaron meses y se dio cuenta que ninguno de sus intentos eran suficientes ya que siempre había alguien recordándole que ella no era “normal”.

Llegó el día que según ella ya no habían soluciones ante su “anormalidad”, y sólo le quedaba refugiarse en el amor de sus padres donde poco a poco llegó a percatarse que había una última solución, y era amar sus lunares, amarlos tanto que su “anormalidad” se convirtiera en su sello personal de lo que era ser única. Ese día descubrió que amarse y aceptarse era su mejor solución, entendiendo además que esos niños que la herían habían sido la plataforma para transformarse en la fuerza que tenía frente al mundo, desde el amor y la resiliencia. – Anónima, 2019.

La presente investigación contribuye al aporte de la comprensión del fenómeno del bullying y cyberbullying desde un contexto específico como lo es el Municipio de Ubaté, Cundinamarca en Colombia, partiendo de algunas singularidades que representan una parte de la realidad. Estudio que emana desde la profunda convicción y respeto que se tiene por la lógica del pensamiento sistémico- complejo y por la importancia de contribuir a dicho Municipio desde aportes investigativos y la psicología para ampliar la necesidad de trabajar este tema desde la academia y la voz de la experiencia de los sujetos participantes, ya que éste no es ajeno a ningún contexto. No obstante, se resalta de manera eminente que el presente estudio hace un intento por

trazar desde su inicio a fin una perspectiva propositiva de lo que implica el fenómeno, con la convicción de ir más allá de las consecuencias que implican y se reconocen de éste.

En este orden, se contó con la valiosa participación de diez familias donde sus hijos ocupaban los roles situacionales de agredido o agresor con edades entre los 13 y 16 años que residían en el Municipio de Ubaté y hacían parte del Colegio de la Presentación, quienes voluntariamente decidieron alzar sus voces y mostrar sus experiencias para contribuir a una mejor comprensión de lo que sucede en el trasfondo de estas dinámicas relacionales. Sin embargo, cabe resaltar que las narrativas presentadas en este estudio representan singularidades que dan algunos apuntes para conocer la realidad, dado que no se pretende mostrar generalidades del fenómeno sino algunas trayectorias particulares que evidencian lo que está sucediendo.

Por lo tanto, la exposición de esta tesis se divide en cuatro capítulos, donde en el primero titulado **Identidad del Proyecto: “Una mirada desde lo general a lo particular”**, el lector encontrará el marco contextual que se construyó para que se comprenda un poco más de cerca desde una mirada más amplia y enriquecedora lo que significa y consecutivamente las implicaciones del fenómeno del bullying y cyberbullying, dando paso así al planteamiento del problema que postula la investigación y terminando con los objetivos que se trazan como fuente primaria de inspiración para llevar a cabalidad el proceso.

En el segundo capítulo, titulado **Fundamentos Teóricos- Conceptuales: “La esencia de la teoría como fuente de inspiración”**, se presenta el análisis documental que se realizó al respecto del fenómeno acompañado del cuerpo teórico que fundamenta el proceso de la investigación. En lo que corresponde al tercer capítulo, nombrado **Aspectos Metodológicos: “La fuerza de la técnica en la práctica, dirigida al corazón del sujeto social”**, se sitúa la contextualización del proceso operativo de campo con la descripción de los sujetos participantes, junto a las técnicas investigativas usadas que resaltan la lógica del paradigma sistémico-complejo.

En lo que corresponde al cuarto capítulo, titulado **Datos y Análisis: “Múltiples transformaciones inmersas en la reflexividad”**, se exponen los resultados encontrados de

acuerdo con cada objetivo específico planteado, los cuales se presentan por medio de apartados que están titulados de una manera más narrativa y poética, en los cuales a su vez se encontrarán posturas que dialogan con los fundamentos teóricos y algunos antecedentes teniendo como fuente principal las narrativas singulares de los actores participantes. Finalmente se cierra el proceso de investigación con las **Conclusiones y Recomendaciones** que se construyeron al respecto, además de los referentes bibliográficos y anexos que sustentan lo anterior, contribuyendo así a una mejor comprensión del fenómeno del bullying y ciberbullying desde una perspectiva propositiva, teniendo en cuenta fundamentalmente a sus sistemas familiares y las estrategias de afrontamiento que construyen frente al fenómeno.

CAPÍTULO I

IDENTIDAD DEL PROYECTO: “UNA MIRADA DESDE LO GENERAL A LO PARTICULAR”

El presente capítulo busca poder evidenciar en sus páginas los principales factores que componen el fenómeno investigativo propuesto sobre bullying y ciberbullying, por medio de su pertinente contextualización a partir de la revisión documental teniendo en cuenta el marco nacional e internacional de éste, dado que la finalidad del capítulo recae en que el lector pueda conocer y comprender dicho fenómeno para así develar el problema de investigación junto a los objetivos concernientes y el porqué de la investigación.

1.1 Acercamiento al fenómeno de investigación

1.1.1 Tecnologías de información y comunicación (TIC)

Las tecnologías de información y comunicación, conocidas como TIC, son concebidas generalmente como la revolución digital del siglo XXI, sin embargo, desde el MinTic (2009) son además los recursos y herramientas con las que puede contar un sujeto a partir de equipos y programas informáticos como redes y medios para el procesamiento y transmisión de cualquier tipo de información (2009). No obstante, desde el escenario del bullying y el ciberbullying, las TIC también permiten hacer una distinción entre estos dos fenómenos primero identificando los aspectos fundamentales que comparten estas dos esferas que corresponden a, “1) son una conducta maliciosa y agresiva, 2) supone un desequilibrio de poder entre el agredido y el agresor y 3) es un comportamiento repetitivo a lo largo de un periodo de tiempo” (Largo, A; Londoño, L. 2014), por lo cual subyace de esta manera la principal diferencia entre estos dos términos, basada en la trascendencia de espacio y tiempo que logra equiparar el ciberbullying. Sin embargo, desde el Centro de Psicología López de Fez (s.f), se logra recalcar de manera más profunda las diferencias existentes entre el bullying y el ciberbullying, donde la plataforma de éste último son las TIC, particularmente las redes sociales digitales, por lo cual se afirma que:

Pese a las semejanzas, el CB presenta particularidades que lo diferencian de otras formas de acoso presencial y directo. En concreto, se pueden señalar 6 diferencias entre el CB y el bullying tradicional:

1. No hay donde esconderse, no se puede huir ni esconderse del CB, la víctima no puede escapar puesto que continuamente está recibiendo mensajes en su móvil u ordenador.
2. Amplitud de la audiencia, ya que el CB puede alcanzar audiencias especialmente grandes dentro de un grupo si lo comparamos con los grupos reducidos a los que habitualmente llega el acoso tradicional, por ejemplo, cuando los comentarios desagradables se colocan en una página web.
3. Invisibilidad de los acosadores, ya que el CB no es una experiencia “cara a cara” y concede al acosador cierta “invisibilidad” (por ejemplo, los pseudónimos online); el acosador puede sentirse menos culpable e incluso ignorar o no ser consciente de sus consecuencias; sin la respuesta directa de sus actos, puede haber menos oportunidades para la empatía y la culpa.
4. Durabilidad en el tiempo, ya que mientras el foro donde se aloja no sea eliminado, puede perpetuar el acoso durante meses o años; el contenido del hostigamiento puede ser imperecedero, se guarda en los medios digitales, lo que diferencia claramente del acoso “cara a cara” que ocurre en un momento dado.
5. La amplitud del lugar físico, ya que la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías dan ocasión a que se realicen en cualquier lugar y en cualquier momento, lo que hace que traspase los límites físicos que condicionaba el acoso escolar.
6. Rapidez y comodidad, porque el CB no sólo llega a infinitud de personas, sino que llega más rápido, y además con la facilidad de no tener un enfrentamiento físico; desde cualquier lugar, a cualquier hora, y a veces con la comodidad de un sencillo gesto de copiar y pegar mensajes, hacer reenvíos de los mismos a todas las personas que deseen. (S.p)

En este sentido, una de las evidencias del amplio y rápido auge que han protagonizado las tecnologías en la interacción con el ser humano se muestran en la dependencia que se ha ido construyendo en el contexto social- presencial de los sujetos, lo cual se puede ejemplificar claramente en las nuevas formas emergentes en que un adolescente se relaciona con otro, o por el contrario donde posiblemente no se llega a relacionar a plenitud por la dependencia que se genera a los dispositivos tecnológicos. Sin embargo, existen ciertas ventajas que cobijan el fenómeno de las redes sociales, donde una de ellas es la aproximación sin fronteras que se encuentra situada en la realidad tecnológica lo cual permite una mayor interacción (Largo. & Londoño. 2014). Empero, en lo que corresponde a una de sus desventajas, es precisamente la nueva forma de violencia que se está dando, noción en la que es fundamental profundizar, ya que según Planella (1998) afirma que:

La violencia abarca por tanto a la conducta individual y al proceso interpersonal, ya que supone la vinculación de al menos dos sujetos: quien ejerce la violencia o agresor y quien la padece o víctima. Hablar de violencia es referirnos a aquella situación o situaciones en que dos o más individuos se encuentran en una confrontación en la cual una o más de una de las personas afectadas sale perjudicada, siendo agredida física o psicológicamente. (s.p)

Esta nueva forma de violencia conocida como ciberbullying ha generado una mayor proliferación a nivel espacial sobre la incrementación dentro del factor en el acoso escolar, dado que posiblemente ya no hay lugar seguro para la persona agredida debido a que no existen fronteras de espacio. Desde esta perspectiva, es fundamental considerar la profunda relación existente entre las TIC con uno de los efectos negativos del acoso, siendo éste el rendimiento escolar enmarcado en el contexto tanto del bullying como del ciberbullying, pues este factor cuando empieza a ser afectado puede desplegar el inicio para que desfoguen distintos caracteres que pueden llegar a incidir, en algunos casos, en el desarrollo socioemocional de los agredidos basado en la baja autoestima, el miedo, la evitación social en vínculos, relaciones, etc., el cual puede ser tan devastador para conllevar a la desesperación del suicidio como última instancia (Ortega, J; González, D. 2013).

El papel que juega la revolución tecnológica en las sociedades ha sido fundamental para romper cualquier frontera de espacio que a su vez ha contribuido a una mayor interacción entre los sujetos sociales, por lo cual, las emergencias positivas o negativas que se han evidenciado desde las TIC se suponen principalmente del uso que se haga de éstas, por lo cual es imprescindible desde Ortega, J; González, D. (2013), que los docentes se puedan reconocer como ejes orientadores de los adolescentes y niños en el contexto escolar conociendo las posibilidades que ofrecen las TIC,

El impacto de las tecnologías se debe analizar en todos los componentes de la práctica educativa para reflexionar sobre el papel mediador que cumplen éstas, en los procesos de enseñanza y aprendizaje, aspecto esencial para la transformación de los escenarios tradicionales donde se integran las TIC, por su potencial tecnológico; hacia escenarios innovadores, donde el eje fundamental sea lo pedagógico. (p. 9)

De esta manera, lo anterior propicia poder iniciar a conocer bases que permiten empezar a comprender la creciente demanda social sobre el tema a partir de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

1.1.2 El mundo físico: Bullying

Al referirse al fenómeno del bullying, concebido metafóricamente en la investigación como el mundo físico, es preciso mencionar que la violencia escolar siempre ha existido en escenarios escolares pero de manera invisibilizada de acuerdo a pautas interaccionales y comportamentales que se evidencian a lo largo del tiempo, sin embargo los contextos, las narrativas e incluso las interacciones en los que emergen ahora los sujetos comprendidos como sistemas inmersos en redes de relaciones han ido cambiando, dando un lugar de visibilización y preocupación frente a la violencia escolar, al ir evidenciando la manera en que puede llegar a tocar a cualquiera de los sistemas de los actores de este proceso, dado que como se comprende desde el pensamiento sistémico, el todo puede afectar a cada una de las partes y las partes al todo, al encontrarse en un entramado de relaciones.

En este sentido, se hace hincapié en que las primeras investigaciones que nacieron alrededor del fenómeno del bullying se dieron aproximadamente en los años 70 en los países de Noruega, Suecia, Dinamarca y Finlandia, particularmente desde Heinemann (1972), quien enfocó sus estudios hacia la violencia en escenarios laborales, llamándolo mobbing, fenómeno de estudio que abrió el panorama de interés frente a la violencia en escenarios escolares, donde es fundamental resaltar al psicólogo Olweus (1973), pionero en el tema además de ser parte de una de las voces que plantearon la existencia de lo que se conoce como bullying.

Por lo tanto, en este contexto es de importancia comprender y reconocer los actores que componen a este fenómeno al estar directamente involucrados siendo el agresor, el agredido y el observador. Sin embargo, es necesario enmarcar la diferencia que existe entre violencia y agresión dado que pueden parecer similares pero a su vez son distintas, teniendo en cuenta que desde Castillo, L (2011) la primera tiene una intención clara de dañar a otro a pesar de que no haya un conflicto previo entre las partes, y la segunda se comprende como el uso de una conducta agresiva dentro la naturalidad humana para solucionar un conflicto, es decir, que “el carácter repetitivo, sistemático y la intencionalidad de causar daño o perjudicar a alguien que habitualmente es más débil son las principales características del acoso” (p. 418).

De manera que desde Olweus (1998), se considera una situación de bullying únicamente cuando:

Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos. En esta situación se produce también un desequilibrio de fuerzas (una relación de poder asimétrica): el alumno expuesto a las acciones negativas tiene dificultad para defenderse y en cierto modo está desvalido frente a quienes lo hostigan (Olweus, 1998, p. 25, citado por Castillo, L. 2012, p. 429).

1.1.3 El mundo virtual: Ciberbullying

Se pasa de hablar metafóricamente de un mundo físico a un mundo virtual, donde se ve inmersa la violencia particularmente la escolar que trasciende a escenarios sin límite de espacio ni tiempo, desde las plataformas digitales que aparecen en el siglo XXI como herramienta facilitadora para el ser humano, sin embargo, el uso que últimamente se le ha ido adjudicado a éstas ha generado una nueva forma de violencia llamada ciberbullying, donde también se hace hincapié en tres tipos de actores involucrados, entendiéndose en esta investigación desde sustentos teóricos e investigativos como ciberagredido, ciberagresor y ciberobservadores.

De acuerdo con lo anterior, el ciberbullying a pesar de que no se da en un escenario netamente escolar, las tendencias que se han evidenciado desde postulados investigativos han mostrado que generalmente se da entre miembros de contextos educativos donde además hay antecedentes de bullying, aunque no necesariamente en todos los casos, pero particularmente sólo se habla de ciberbullying cuando los actores son menores de edad (Avilés, J. 2013).

Ahora, al igual que en el bullying, el ciberbullying consta de conductas intencionales basadas en el poder por parte de los ciberagresores sobre los ciberagredidos, por lo cual, desde Avilés (2013), se considera que:

En el ciberbullying los distintos perfiles implicados, particularmente los del agresor revelan su grado de desarrollo moral en los razonamientos morales que ponen en juego y las conductas morales que practican, así como en los vínculos que ensamblan esos dos extremos al mostrar su identidad moral en un contexto de valores sociales. Esto se pone de manifiesto en el posicionamiento, la toma de decisiones y las emociones de cada perfil en las dinámicas de ciberacoso, sean víctimas, agresores o testigos. Cuando agreden a alguien que saben que es más débil, cuando se suman a los ataques del abusón, en caso de que defiendan a la víctima aun poniéndose en riesgo ellos mismos, o cuando no son capaces de oponerse al agresor aunque saben que deberían hacerlo (p. 66).

Indiscutiblemente el ciberbullying constituye factores mucho más amplios para atacar a un otro principalmente por su disponibilidad espacio- temporal, donde “las estrategias de control, evitación y/o evasión son más limitadas que en el presencial” (p. 66). No obstante, es posible identificar en este escenario planos Interpersonales situando los ejercicios de poder, los niveles de seguridad y el grado de control que manifiestan los actores, Intrapersonales en el agresor exposición o distancia a nivel emocional y en el agredido sumisión, vulnerabilidad o accesibilidad como respuesta ante el acoso, Intragrupal “se trata de la red de poder en el grupo, su cultura sobre el abuso, la presión de los códigos y reglas de control grupal y las acciones positivas de los espectadores” (p. 69), y Contextual caracterizando al propio ciberbullying como

El medio a través del cual se difunde la información, la simultaneidad de la comunicación, la inmediatez de las respuestas, la facilidad para llegar hasta cualquier destinatario, la sensación de anonimato, invisibilidad o posibilidad de enmascaramiento voluntario, la frialdad emocional, la aparente pérdida de intimidad o la esclavitud de las palabras escritas o de las imágenes publicadas (p. 70).

Es fundamental aludir en que a pesar de que este tipo de violencia en escenarios tecnológicos es relativamente nuevo, los aportes investigativos han ido creciendo de forma acelerada, no obstante, se resalta de manera fundamental la necesidad de ir más allá de los análisis estadísticos para poder profundizar el estudio del fenómeno desde enfoques cualitativos basados desde la voz, percepción y comprensión de quienes intervienen directamente en la problemática.

1.1.4 Escenario internacional: Bullying y Ciberbullying

Desde el escenario internacional se hace especial referencia al programa internacional antiacoso KIVA, de la Universidad de Turku, Finlandia, creado en 2009 el cual tiene como objetivos dentro de sus dinámicas generar y ampliar la prevención, intervención y supervisión en torno al bullying y el ciberbullying.

Es precisamente KIVA el programa que ha sido mayormente efectivo a nivel mundial en reducir el acoso escolar, debido a que principalmente incluye a la familia en el proceso de la prevención reconociéndola como agente de cambio en el marco coyuntural del acoso, así como también le permite reconocer a los actores la noción de comprensión frente al otro.

Debido a lo anterior, el programa se está ensayando en Estonia, Italia, Reino Unido y recientemente en España, Argentina y México, donde se ha logrado demostrar la efectividad de éste al basarse en el uso de conversaciones individuales y grupales, así como también al ofrecer material didáctico y orientador para los profesores, alumnos y padres como método para la construcción de estrategias y herramientas frente a la problemática del acoso. Por lo tanto, se estima pertinente considerar a este tipo de programa como una de las bases orientadoras para la investigación debido a la relevancia que sustentan sus resultados.

Ahora, al situarse desde el contexto latinoamericano y realizar un recorrido documental respecto al tema es posible denotar que la mayoría de investigaciones realizadas son particularmente dirigidas hacia la evidencia de repercusiones que se dan por parte de las situaciones de acoso, sin embargo, al situar procesos tanto de bullying como de ciberbullying desde Latinoamérica es posible dar cuenta desde “un informe de la Unicef sobre la violencia escolar en América Latina y el Caribe sugiere que entre 50 y 70% de los estudiantes han estado involucrados en algún tipo de agresión entre iguales (Eljach, 2011). En esta línea, Román & Murillo (2011), en un estudio realizado en 16 países latinoamericanos, reportaron prevalencias de bullying que oscilan entre 13 y 63%, concluyendo que es un fenómeno muy serio y de gran magnitud” (Desde Herrera, M. 2018).

En este sentido, se hace alusión particularmente a los principales pioneros en Latinoamérica que realzan las bases investigativas y teóricas frente al fenómeno, lo cual permite comprender de manera más cercana la manera en que se dimensiona al bullying y al ciberbullying recientemente desde el contexto latino, por lo cual se enmarca de manera fundamental a autores como Aron & Milicic (2011) o incluso a Flores (2009) desde Chile, quienes han procurado generar aportes muchos más sólidos ante la comunidad científica y social desde enfoques fenomenológicos y sistémicos, reconociendo a la violencia escolar como “la que

no es un simple hecho social, sino un fenómeno complejo y multirreferencial, la cuestión del sentido y las raíces fenomenológicas de la violencia suponen indagar en la trama y enlaces de la experiencia humana que siempre escapa a nuestros hábitos y percepciones” (Flores, 2009, p. 211).

Por lo tanto, a partir de estos autores mencionados considerados como una de las principales voces frente al fenómeno en Latinoamérica, se considera desde sus investigaciones y aportes a la violencia enmarcada en situaciones de acoso escolar y cibernético, no sólo en escenarios contextuales latinos sino a nivel mundial como:

La violencia como todo fenómeno humano desborda la definición unilateral de un concepto, porque en rigor, la violencia es una acción, y no solo un nombre que se les asigne a ciertos hechos. En toda violencia hay siempre una lógica, sin embargo, esta lógica no se refiere a la coherencia deductiva posible del pensamiento consigo mismo, sino de determinadas lógicas de acción sobre las cuales se instalan las decisiones humanas” (Flores, 2009, p. 215).

1.1.5 Escenario colombiano: Bullying y Cyberbullying

Se hace especial alusión al contexto colombiano, para poder tener una mirada mucho más cercana en la manera en que se comprender y ha estudiado a los fenómenos de bullying y cyberbullying desde este escenario particular, por lo cual se ha evidenciado principalmente desde estudios exploratorios que se sitúan mayormente desde ciudades como Bogotá, Medellín o Cali, cabe resaltar que las investigaciones que han emergida en Colombia presentan una tendencia a metodologías cuantitativas, no obstante para mayor comprensión del lector en este apartado, se hará mención a las investigaciones de corte cualitativa dado que permiten abarcar nociones más profundas narrativamente respecto al fenómeno.

En este sentido, se resalta de manera inminente a López, M. (2012), psicóloga experta en los temas de acoso escolar al remitirse directamente a los voces de los actores implicados construyendo así protocolos de acción frente a estas experiencias dirigidas también tanto a

padres, profesores y adultos, modelo que se ha intentado replicar en distintos escenarios escolares donde una de las claves que propone López es el empezar a construir una cultura que no responda ante la violencia con más actos violentos, sino que por el contrario sea capaz de responder con firmeza y determinación ante alguna situación de acoso escolar. Cabe resaltar, que esta principal clave que propone la autora desde su modelo se sustenta desde los escenarios violentos en los que se ha visto emergido el país a lo largo de su historia, lo cual ha podido ser una de las fuentes para que se haya ido extendiendo de manera más fuerte a contextos escolares. Noción que presenta profunda relación con la postura de Castillo (2011), al sustentar que,

El asunto de la violencia en la escuela estará directamente relacionado con el contexto social en el que se desenvuelven, los valores y principios que en ella se transmiten y el papel que los docentes ejercen en ella. Trabajos como el de Carlos Medina-Gallego corroboran la percepción de Parra-Sandoval sobre la relación entre el contexto social y la escuela y la manera como esta incide en la violencia. Todo lo dicho hasta ahora muestra cómo los estudios sobre violencia escolar realizados en Colombia evidencian la existencia de una realidad que ha venido aumentando en su complejidad y comprensión; hecho que, entre otros aspectos, lleva al auge y aparición de nuevos estudios que abordarán la violencia escolar desde otras perspectivas (p. 422).

Así, retomando a López (2012), ejemplifica lo anterior a partir de que “en Colombia, en el departamento del Tolima, en el mes de abril de 2011, un grupo de compañeros le cosió la boca a una niña porque hablaba mucho, la profesora que estaba presente, no intervino eficazmente para impedir que se diera este caso de violencia del aula de clase” (p. 18), ejemplo que abre aún más el hilo de preocupación ante la manera en que los sujetos siendo aún niños o jóvenes están reconociendo a otros, en este caso, bajo las condiciones de la violencia.

Ahora, al referirse puntualmente a los escenarios de ciberbullying cabe decir que son relativamente nuevos, aunque no invisibles ante la sociedad y particularmente ante la comunidad científica, lo que ha permitido potencializar aproximaciones conceptuales, legales, teóricos e incluso interventivas. No obstante, el auge que han presentado las tecnologías junto a su no limitación de tiempo y espacio ha dificultado en gran parte la mitigación del acoso cibernético,

debido también a que “también ha ido eliminando las propias diferencias culturales y socioeconómicas” (Largo, A. & Londoño, L. 2014, p. 10). Por lo cual, se considera desde esta postura conceptualmente al ciberbullying como,

El término Ciberbullying se refiere a acciones tendientes a insultar, intimidar, denigrar y mofarse de otras personas, por medio de las redes sociales (teléfono móvil, y computadoras). El Ciberbullying lo puede realizar un individuo o un grupo de personas, de modo deliberado y repetitivo en la red, este acoso es una forma de violencia invasiva, que hostiga a las víctimas incluso cuando no están en la escuela, por lo tanto, la vivienda dejó de ser un lugar seguro (Largo, A. & Londoño, L. 2014, p. 12)

En este orden, lo anterior remite a la necesidad de situar casos que demuestran la realidad del ciberbullying en Colombia, como lo explica (Largo, A. & Londoño, L. 2014), quienes conocieron de cerca el caso de Yhon en el 2012 y su lamentable final:

Se quitó la vida en octubre de 2012, cuando sólo tenía 15 años. Durante dos días, martes y miércoles, el nombre de 'Yhon' fue tendencia nacional en Colombia a través de Twitter. Lo que sería un hito para cualquier adolescente fue para Yhon Rodríguez una pesadilla. Burlas, comentarios ofensivos e incluso alusivos al suicidio inundaron las redes sociales tras conocerse fotos privadas, de contenido sexual, del menor. Yhon y “C” eran dos menores de edad que se conocieron por Facebook, con el tiempo se hicieron amigos y luego novios. Se sentían tan bien con su relación que se confiaban y compartían muchas cosas, entre ellas, las contraseñas de sus cuentas en las redes sociales. Tras un descuido mutuo por mantener a salvo esa información, fotos privadas de Yhon terminaron siendo públicas en Internet, su nombre se convirtió en la primera tendencia en Twitter durante varias horas y las imágenes de su cuerpo en un fenómeno viral de matoneo (p. 67).

1.1.6 Marco normativo colombiano en relación con la violencia escolar

De acuerdo con el apartado anterior, es necesario comprender el marco normativo que rige en Colombia respecto a la violencia escolar, dado que según el Congreso de Colombia en conjunto con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), 2013. Se da prioridad a la iniciativa de dar lugar a una ley que contribuya a mitigar la violencia escolar en todas sus dimensiones. En este sentido, se argumenta que el objetivo de esta ley 1620 de 2013, radica en:

Contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional... mediante la creación del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, de los niveles educativos de preescolar, básica y media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia (s.p).

De esta manera, es importante resaltar la preocupación que recae en estos entes principales en cuanto a la toma de decisiones enfocado en el bienestar de los niños y adolescentes. En este sentido, al analizar la ley 1620, se evidencia que ésta le otorga importancia a los dos principales tipos de acoso como lo son el bullying y el ciberbullying en donde los catalogan como fuentes principales de agresión donde además sistemáticamente contienen consecuencias bastante abrumadoras afectando factores como el bienestar emocional, rendimiento escolar, interacciones sociales, autoestima, etc. (2013). Por lo cual, es fundamental hacer hincapié en la propuesta de la ley, debido a que emergen en ella factores como:

Garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en los espacios educativos, a través de la puesta en marcha y el seguimiento de la ruta de atención integral para la convivencia escolar, teniendo en cuenta los contextos sociales y culturales particulares.

Incorporar en los procesos de planeación institucional el desarrollo de los componentes de prevención y de promoción, y los protocolos o procedimientos establecidos para la implementación de la ruta de atención integral para la convivencia escolar.

Reportar aquellos casos de acoso y violencia escolar y vulneración de derechos sexuales y reproductivos de los niños, niñas y adolescentes del establecimiento educativo, en su calidad de presidente del comité escolar de convivencia, acorde con la normatividad vigente y los protocolos definidos en la Ruta de Atención Integral y hacer seguimiento a dichos casos.

Identificar, reportar y realizar el seguimiento a los casos de acoso escolar, violencia escolar y vulneración de derechos sexuales y reproductivos que afecten a estudiantes del establecimiento educativo (...) Si la situación de intimidación de la que tienen conocimiento se hace a través de medios electrónicos, igualmente deberá reportar al comité de convivencia para activar el protocolo respectivo (2013).

A partir de lo anterior se logra identificar, la relevancia que la ley le otorga a los contextos culturales, la diversidad, el papel trascendental que juegan las instituciones educativas en la temática encabezadas por los rectores y los docentes a cargo, a lo cual al conjugarlos con la importancia de la modificación de los manuales de convivencia que propone la ley, se podrían, “identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitan aprender del error, respetar la diversidad y dirimir los conflictos de manera pacífica, así como de posibles situaciones y conductas que atenten contra el ejercicio de sus derechos” (2013).

A pesar del intento que realizan las entidades legales en pro de reducir los niveles de violencia escolar entre iguales, afirma el periódico Sentido (2014) que, “la norma no incluye las razones más frecuentes por las que suele presentarse la intimidación escolar, como pueden ser diferencias en raza, creencias religiosas, características físicas u homofobia. Solamente estipula si es física, verbal, psicológica o a través de medios electrónicos” (s.p). Sin embargo, sí garantiza “que la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar sea adoptada por los niveles, las instancias y entidades que forman parte de la estructura del Sistema y que asuman la responsabilidad de su puesta en marcha en el marco de sus funciones misionales” (2013), a lo

cual independientemente de sus limitaciones se reconoce la importancia que el Estado legal le está concediendo a la problemática social del acoso escolar.

Por otro lado, en la Ley 1098 de 2006, es esencial aludir la importancia que le atañe a los contextos familiares, culturales, comunitarios y escolar, pues de éstos depende en cierta parte el bienestar del desarrollo emocional, social, psicológico, etc., de los niños y adolescentes.

Entonces,

Este código tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna (s.p).

Desde esta perspectiva y propuesta de la respectiva Ley, se identifica como puntos bases el Derecho a la Integridad Personal expedida en el artículo 18, donde “los niños y adolescentes tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole por parte de sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario” (s.p), lo cual al enmarcarlo en el ámbito del acoso escolar, se hace imprescindible hacer alusión a las obligaciones que recaen tanto en las instituciones educativas como en los docentes y directivos, presentado en el artículo 44, ya que deben, “garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar” (s.p), es decir, que su participación para generar la mitigación del acoso escolar es fundamental pues son puentes entre el cambio o la inmutabilidad de la problemática.

No obstante, es importante aludir al Código Nacional de Policía y Convivencia (2017), el cual fundamenta como un problema de social de relevante preocupación el acoso escolar entre iguales, donde según el Código, deja consecuencias bastante profundas tanto en las víctimas como en los agresores.

En este sentido, el Código propone e implanta como medida de prevención ante el problema realizar multas económicas a las personas que cometan actos acosadores de toda índole, ya sean físicos, psicológicos o incluso virtuales. Desde esta posición, es importante aludir a Mahecha, J. (s.f), psicólogo clínico especialista en el tema de bullying, quien considera y asegura que:

La multa es necesaria en la medida que será una alerta para que los padres le pongan más atención al fenómeno. Pero se debe acompañar a los padres con un proceso conjunto en el que se les enseñe y guíe sobre el problema del matoneo, de que sus niños participen en esto y las consecuencias. Imponer una sanción económica no es la solución definitiva, menos si los padres no van a tener la capacidad para poder pagarla. Servirá para que ellos les pongan más atención a sus hijos, pero podrán optar por no pagar la multa porque son ocho millones de pesos que no tendrían o que tienen destinado para mercado u otras necesidades de la casa. (s.p).

Lo anterior, permite denotar un factor bastante particular ya que el Código le otorga importancia al papel de la familia, en donde cabe resaltar, que este tipo de dinámica emerge principalmente desde la relación coexistente entre la institución familiar, el agresor y el agredido. Por lo cual, al reconocer la trascendencia que tiene la familia dentro de un marco legal se podrá posiblemente ayudar a mitigar el avance del acoso en los contextos escolares.

1.2 Problema de investigación

Es fundamental hacer especial mención a los datos encontrados en SCOPUS, puesto que proporciona información que permite rastrear y evidenciar a profundidad los estudios y cifras a nivel mundial que se han investigado respecto al fenómeno del bullying y cyberbullying. A lo cual, es importante hacer hincapié en un hecho que tiene valor significativo, dado que las investigaciones sobre el acoso escolar empiezan aproximadamente desde el año 1970; además, se rastrea un auge bastante amplio desde principios del siglo XXI, ya que en el año 2015 se identificó el mayor incremento de investigaciones con 1.366 estudios al respecto a nivel mundial.

Lo anterior evidencia que la violencia escolar se posiciona dentro de las agendas de investigación como una problemática de salud mental a nivel mundial y de carácter social que requiere el interés académico, lo cual se ha ido incrementando en las últimas dos décadas de manera masiva, y claramente, su representación particular se encarna en los agredidos y agresores como los sujetos principales dentro de los sistemas que los componen, por lo cual, se considera necesario generar aportes investigativos sobre este fenómeno en el contexto colombiano.

Complementando la información dada anteriormente, en Colombia se resalta desde el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, que de acuerdo con el informe de Forensis (2019), se identificaron ocho casos de suicidios en niños y adolescentes a causa del bullying y el ciberbullying, evidenciando así el alcance último al que se puede llegar a dirigir este fenómeno, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Suicidios según razón y sexo de la víctima. Colombia, año 2018.

Razón del suicidio	Hombre		Mujer		Total	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Enfermedad física o mental	273	27,22	78	33,19	351	28,35
Conflicto con pareja o ex pareja	261	26,02	49	20,85	310	25,04
Económicas	173	17,25	15	6,38	188	15,19
Desamor	136	13,56	39	16,60	175	14,14
Muerte de un familiar o amigo	22	2,19	8	3,40	30	2,42
Jurídicas	15	1,50	2	0,85	17	1,37
Escolares - educativas	8	0,80	5	2,13	13	1,05
Laborales	10	1,00	1	0,43	11	0,89
Bullying	4	0,40	4	1,70	8	0,65
Maltrato físico - sexual - psicológico	4	0,40	3	1,28	7	0,57
Suicidio de un familiar o amigo	1	0,10	2	0,85	3	0,24
Otras	96	9,57	29	12,34	125	10,10
Total	1.003	100	235	100	1.238	100

Fuente: INMLCF / GCRNV / SIRDEC.

Nota: Se excluyen 1.458 casos sin información (1.217 hombres y 241 mujeres).

Fuente: (Forensis, 2019, pág. 275)

Debido a lo anterior, se consideró pertinente realizar el estudio como acercamiento a la problemática que es de importancia social e investigativa, dado que en esta investigación se planteó estudiarlos desde la lógica sistémico-compleja para la construcción de aportes investigativos, identificando algunos recursos y dimensiones psicológicas con las que cuentan los

sujetos y sus familias que formaron parte del presente proyecto; donde a su vez se logró adjudicar una voz distinta de lo que implican los roles de agredido y agresor desde la experiencia vivida, entendiendo así algunas de las bases que pueden empezar a contribuir en el fortalecimiento de planes interventivos y preventivos que permitan potencializar la voz del sistema familiar en interacción con el sistema escolar y los jóvenes participantes del fenómeno. Priorizando así, la comprensión del entramado de relaciones que se construyen dentro de estos sistemas, otorgando respuestas a las maneras particulares en que se movilizan desde la construcción de estrategias de afrontamiento a partir de los procesos reflexivos frente a las situaciones de bullying y ciberbullying.

1.2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo las familias construyen estrategias de afrontamiento frente al bullying y ciberbullying en relación con la escuela y los jóvenes participantes a través de procesos reflexivos respecto al fenómeno?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Comprender la manera en que las familias en relación con el colegio y los jóvenes intervienen en la construcción de estrategias de afrontamiento desde los procesos reflexivos frente a la situación de bullying y ciberbullying.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las condiciones y características para que surja el bullying y el ciberbullying en el contexto escolar, a partir de las voces de los actores implicados.

- Describir las experiencias de las familias y los jóvenes a partir de la existencia del reconocimiento o no de las diversas situaciones de bullying y ciberbullying.
- Comprender y promover en conjunto con las familias a partir del ejercicio reflexivo-colaborativo, las estrategias de afrontamiento que posibilitan la resignificación de los roles sobre “agredido” y “agresor”.

1.4 Justificación

La presente investigación surge a partir de una experiencia personal en la que pasé por una situación de bullying en mi infancia, lo cual en su medida me ha permitido poder abrir el interés y panorama de estudio desde la rápida visualización que se ha dado del bullying en la sociedad, así como también la evidencia de cómo ésta ha acogido a las nuevas tecnologías específicamente a las redes sociales en sus distintos contextos, llevando a conocer así al ciberbullying.

En este sentido, se resalta el interés de estudiar las dinámicas que construyen las familias que se encuentran o han pasado por situaciones que corresponden a escenarios de bullying o ciberbullying, entendiendo a su vez la relación que se encuentra con el uso y posesión de las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que a pesar de contener múltiples beneficios para la sociedad, ha sido base para generar una nueva forma de violencia emergente en las instituciones educativas conocida como ciberbullying o acoso escolar virtual a través de las redes sociales.

Por lo tanto, la importancia de comprender la manera en que se movilizan las familias respecto a este fenómeno, dado que el estudio busca contribuir a los actores sociales que se han visto inmersos en estos contextos, ya que uno de los principales fines de la investigación es poder mostrar resultados de una intención interventiva donde se vea posible movilizar y potencializar la voz y rol de estas familias como agentes activos de cambio.

Sumado a lo anterior, el presente trabajo se establece desde la epistemología de la complejidad y el enfoque sistémico, debido a la importancia de valorar y reconocer a la familia como una red de relaciones dentro del proceso del bullying y ciberbullying, con el fin de generar y profundizar la relevancia que se le atribuye a la familia como agente activo interno de cambio desde la construcción de estrategias frente a las situaciones de acoso escolar, claro está, sin dejar de distinguir el rol fundamental y las voces que acogen los actores implicados en dicho proceso, como lo son las personas agredidas, los agresores y los observadores. Así de esta manera, se estima también con la investigación poder impactar a la comunidad científica y social para poder sentar una de las bases que puedan permitir una transformación y resignificación de la violencia y sus actores, en los sistemas familiares.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS- CONCEPTUALES: “LA ESCENCIA DE LA TEORIA COMO FUENTE DE INSPIRACIÓN”

El lector se encontrará en el presente capítulo un diálogo con los estudios que se han realizado propiamente respecto al fenómeno, para así poder en segunda instancia situarse frente al paradigma sistémico- complejo, dado que es el foco central de la investigación enmarcado en el proceso de la violencia escolar, así mismo, se hace especial alusión al porqué se consideran pertinentes otras perspectivas teóricas específicas que permiten en su medida poder responder al estudio.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Bullying y ciberbullying

Es necesario hacer hincapié en el importante estudio que realizaron Aron, A & Milicic, N. (2012) en Chile, ya que comprenden a la violencia como uno de los factores que más a desequilibrado el clima social escolar, dado que “es la amenaza más grande que la sociedad enfrenta actualmente, al atentar contra la vida comunitaria y la humanización del individuo, la violencia en la escuela es la más peligrosa porque ataca la institución que hace posible la sociedad y la humanización: la escuela” (p. 28). Es en el sistema escolar donde los sujetos, en este caso los jóvenes deben convivir en estrecha interacción, ahora cuando aparece la violencia en estos escenarios y “adquiere un carácter epidémico, ya no hay lugares seguros en la comunidad, aumentando la sensación de vulnerabilidad y sensación de exposición al peligro, conllevando así en algunos casos a la hipervigilancia tendiendo a sobre interpretar como peligroso o riesgoso cualquier estímulo” (p. 30).

En este sentido, Aron, A & Milicic, N (2012), proponen en su estudio las escalas de clima social escolar (ECLIS) como método para conocer las señales de violencia como una primera

alerta, evaluando la percepción tanto de los estudiantes como de los docentes para así poder anticipar y prevenir los estallidos de violencia (2012). Sin embargo, Aron, A & Milicic, N (2012), lograron encontrar la invisibilización que hay frente a situaciones potencialmente agresivas, que generan la no reacción apropiada por parte de los profesores, y es precisamente en esta dimensión donde apunta principalmente el estudio dado que al realizar la aplicación de escalas de evaluación del clima social ante los profesores “se les permite visibilizar y registrar muchas señales de violencia que hasta ese momento permanecían bloqueadas” (2012, p. 31).

Es importante resaltar que la potencia del modelo sólo es posible “si los directores generan climas en los que sea posible una solución no violenta de conflictos y a la vez, abran espacios de aprendizaje para las destrezas instrumentales implicadas en las formas de abordarlos” (Aron, A & Milicic, 2012, p. 32), reconociendo a su vez a la violencia como multicausal desde los contextos familiares hasta las tensiones en el sistema escolar. Se hace hincapié en que cada sistema escolar tiene un contexto propio particular, a lo cual, si se identifica como fuentes primarias en éste a la competitividad, es necesario reconocerla como una expresión de violencia pues según las autoras es “un factor perturbador de la convivencia social, ya que el otro es visto como un rival que hay que eliminar de la competencia y no como un legítimo otro” (2012. p. 34).

Ahora, se hace hincapié desde el estudio en considerar al acoso escolar desde una perspectiva ecosistémica comprendiendo la cultura escolar que se da en estos escenarios junto a la red de relaciones que se construyen con los sistemas familiares, generando así mayores posibilidades para la prevención e intervención del fenómeno.

Aunque el bullying se da netamente en escenarios escolares, también se extiende a los escenarios virtuales conllevando así al ciberbullying, en este sentido, se hace hincapié en el estudio de Garaigordobil, M (2011), al centrarse en las prevalencias y consecuencias que acontece este fenómeno sobre los jóvenes, dado que “en las últimas décadas, el interés y la preocupación social por las conductas violentas entre iguales, por las conductas de maltrato entre compañeros en los centros educativos, tanto “cara a cara” (bullying), como a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (ciberbullying) ha ido incrementándose” (p.

234), en este orden es preciso mencionar que el ciberbullying sólo existe si están involucrados menores y no adultos. Por lo tanto, es necesario hacer alusión al trabajo de Morales, T & Serrano, C (2014) en España, quienes realizaron un estudio cualitativo con 300 estudiantes de bachillerato, centrado en identificar el papel de los agresores, agredidos y observadores, así como su relación con el género en las manifestaciones de este fenómeno.

Se encontraron como resultados que “los hombres son también el grupo más vulnerable que puede sufrir y perpetuar ataques mientras que las mujeres presentan una conducta más prosocial, siendo pocas veces las víctimas e iniciadoras de alguna forma de acoso” (Morales, T & Serrano, C, 2014, p. 244), pero particularmente se encontró que:

Se observa como los insultos en este caso son más sofisticados que en un acoso tradicional ya que involucran fotografías o videos, con lo que son más planificados, no son cuestiones del momento ni corresponden al azar. También vemos que a veces no sólo se queda en el ciberespacio, sino que tiene repercusiones hacia lo real manifestándose en formas de acoso escolar tradicional como insultos verbales, gestos, señas o incluso golpes y que ocasiona daños emocionales considerables e incluso físicos (p. 246).

Adicionalmente,

Se evidencia en estos resultados que la denigración es un tipo de acoso escolar cibernético que se combina con el tradicional ya que de éste se derivan acciones en el contexto real y que muchas veces continúan por todo un semestre o año. Además, se observa una compleja planeación de los actos por lo que su intencionalidad de dañar al otro es mucho mayor, nada ocurre en este caso por accidente, todas son conductas bien pensadas y con alto índice de sofisticación (p. 250).

De esta manera, es posible evidenciar la potencialidad de la investigación cualitativa dado que permite emerger desde las narraciones de los sujetos los contextos a los que se ven expuestos, su historia y particularmente las relaciones que construyen, como lo fue en el caso del

estudio de Morales, T., que da indicios explicativos e investigativos para la comprensión del fenómeno del acoso escolar cibernético.

2.1.2 Agresores- ciberagresores

Al hacer alusión a las consecuencias que subyacen en las dinámicas familiares a partir del bullying y el ciberbullying, enfocado en los agresores. Se hace mención al modelo Triple Riesgo Delictivo (TRD) (González, A. 2015) en Barcelona, España, el cual se sitúa como base para sustentar el nivel de prevención y protección en el contexto del bullying y ciberbullying, a lo cual se identifica la respuesta de los factores dependientes que corresponden a la motivación para que un sujeto social se envuelva en un riesgo delictivo, es decir, que cualquier sujeto se convierta o no en agresor.

En este sentido, “conocer la explicación, basada en el modelo TRD, permite poder centrarse en el problema del acoso entre escolares cuando se utilizan herramientas virtuales” (González, A. 2015). Se enmarca el ámbito escolar como fuente principal de interacción tanto para los niños y jóvenes, en donde ahora se le suma la plataforma virtual de interacción: el internet, es decir, la revolución tecnológica.

Al estudiar el rol que ocupan los agresores, se sitúa principalmente la inquietud que está creciendo cada vez más en lo que corresponde al auge de las dinámicas de violencia en los contextos escolares, pero particularmente el ciberbullying propiciado a partir del bullying. En este sentido, la gran preocupación recae en la normalización que se le está dando a la problemática, debido a que incluso son las personas agredidas quienes en pocas palabras se están acostumbrando a ser atacados (González, A. 2015).

Por lo tanto, desde la investigación de Calderón, E; Durán, M; & Rojas, M. (2013), en Manizales, Colombia, se prioriza el rol del agresor al centrar como objetivo las relaciones de poder y comunicación que encabezan los agresores y ciberagresores junto a las características que los componen:

Los intimidadores se han caracterizado como personas que desarrollan conductas agresivas contra distintas personas en su medio, y con frecuencia utilizan distintos tipos de agresión. Usualmente presentan actitudes favorables hacia la agresión, es decir, no la consideran tan grave, y demuestran bajos niveles de empatía con los demás, lo que lleva a que no les duela el dolor que la agresión pueden generar en otros (Calderón, E; Durán, M; & Rojas, M. 2013, p. 51).

En este orden, es fundamental poder desnaturalizar el bullying y consecutivamente el ciberbullying, para así poder emerger en la problemática y sus dinámicas de prevención e intervención tanto en los agredidos, agresores, observadores y consecutivamente los sistemas que interactúan en este contexto. Sin embargo, se permite evidenciar un problema mayor en lo que corresponde al bullying y ciberbullying ya que además de que las personas agredidas están normalizando este tipo de violencia y comportamiento hacia ellos, hay una tendencia a convertirse en agresor. Por lo cual, al basarse en el estudio hecho por especialistas del Centro Médico Infantil Cohen de Nueva York, Estados Unidos,

Según los resultados, los niños que experimentaron intimidación, ya fuera en persona o en línea, mostraron más propensión a desarrollar comportamientos agresivos, tales como lucha física, hostilidad verbal, daños a la propiedad y coacción de pares conductas de acoso escolar que pretenden que la víctima realice acciones contra su voluntad (Slim, C. 2009).

En efecto, lo anterior desde los autores expuestos evidencia un círculo vicioso en el acoso escolar ya que afecta definitivamente aspectos sociales y psicológicos del sujeto, claro está, no en todos los casos. No obstante, al catalogar al ciberbullying, como la emergencia de una nueva forma de violencia escolar además de posicionarla como, “la violencia en el aire la cual se caracteriza por emplear tecnología para intimidar, acosar, maltratar, humillar, amedrentar, lastimar, torturar, abusar, oprimir o excluir a un compañero” (Velázquez, L. 2009). El autor dentro de su estudio prioriza tanto a los agredidos como a los agresores, donde considera que éstos últimos están en cierta medida resignificando el uso de las tecnologías, es decir,

tergiversándolas para hacer daño a otro (agredido) que posiblemente estará en condiciones desfavorables para defenderse de cualquier acto violento (2009).

2.1.3 Agredidos- ciberagredidos

Se evidencia como una de las principales preocupaciones el crecimiento acelerado que corresponde a Colombia con respecto al ataque entre personas desde el ciberbullying, por lo cual se considera que, “la principal característica del ciberbullying es que el ataque se da en forma individual y agresiva, con el envío de mensajes de texto, correos electrónicos e imágenes manipuladas de una manera constante” (Rincón, A. & Ávila, W. 2014, p. 157).

Este tipo de ataque virtual es principalmente evidenciado dentro del estudio en niños y adolescentes entre los 10 y 20 años, los cuales son mucho más vulnerables a ser agredidos por su constante interacción con las redes sociales, a lo cual, es crucial el papel que desempeña la familia en las dinámicas sociales y de enseñanza que realiza el niño o joven, pues puede ser ente de límites para el buen uso de las TIC, específicamente de las redes sociales (Rincón, A. & Ávila, W. 2014)

Ahora bien, al centrarse principalmente en los jóvenes adolescentes por su mayor cercanía con las redes sociales, es importante hacer un recorrido histórico como medida de prevención en lo que concierne al Internet y consecutivamente las redes sociales, las cuales pueden ser foco para dar inicio a la violencia escolar, ciberbullying, Lo cual surge a partir de la conocida revolución tecnológica, fenómeno que puede suponer riesgos que antes no eran ni siquiera concebidos (Torres, C., Robles, J. & Marco, S), ya que, “el ciberacoso como violencia de género se produce generalmente sin que haya coincidencia física, la reiteración se convierte en la estrategia de invasión de la intimidad más utilizada por los acosadores” (p. 10).

De esta manera, el ciberbullying se caracteriza “como el que se produce a lo largo del periodo de escolarización de los niños y se refiere al uso de redes sociales, sitios Web para difamar o acosar a compañeros de escuela o, en general, a personas pertenecientes al grupo de pares” (p. 30). Esta especificación, permite primar los distintos focos que encaminan la violencia

ya sean de cualquier tipo, pues según el estudio, las consecuencias de cualquier acto violento afectan de manera definitiva la psique de las personas agredidas e incluso de los agresores (Torres, C., Robles, J. & Marco, S).

En este orden, es preciso hacer alusión a Santillán (2015) desde México, quien acude a la doctora Milagros Figueroa Campos, profesora de la Facultad de Psicología de la UNAM, quien aporta de manera interesante que, “a diferencia del bullying la modalidad de acoso en que la víctima reconoce a sus agresores en el ciberbullying se utiliza el anonimato para llevar a cabo la agresión” (s.p). De este modo, la problemática se acrecienta debido a que no hay lugar seguro para las personas agredidas pues puede ser contactada en todo lugar y momento, fenómeno que genera mayor inseguridad y baja autoestima en los niños y adolescentes, considerando el autor que el fenómeno puede estar conllevando a consecuencias que en algunos casos puede llegar hasta el suicidio (2015). Por lo cual la doctora Figueroa desde el artículo de Santillán (2015), añade que:

Aunque no hay una agresión de tipo física como en el bullying, el ciberbullying afecta emocionalmente a las víctimas, pues alguien que es bombardeado por ofensas, amenazas o insultos ve mermada su salud, al no poder dormir, tener pesadillas y terrores nocturnos, sobre todo si la víctima es un niño (Santillán. 2015. S.p).

2.1.4 Rol de los observadores

Es importante aludir a un tercer actor dentro de la dinámica del bullying y el ciberbullying, en donde es preciso mencionar a Cuevas, M, & Marmolejo, M. (2015), desde Cali, Colombia, quienes son pioneras en investigación enfocada en el acoso escolar. Donde se focalizan en identificar y examinar el rol trascendental que juegan los observadores dentro del marco del acoso escolar, donde resaltan que los efectos en salud mental y el desarrollo infantil y adolescente no sólo recaen en el agresor y el agredido sino también de manera particular en los observadores que pueden ser activos, es decir, pertenecer a la red de amigos más cercanos del agresor, o pasivos, que son los que se mantienen alejados del problema, y finalmente los proactivos, que actúan como defensor de la persona agredida (2015):

Se han examinado sus características y sus dinámicas, las cuales han puesto de relieve las múltiples formas que adopta, tanto física, verbal, social/relacional como a través de las tecnologías de la información, así como los actores principales que participan en ella, quienes, adoptando roles diversos, de intimidador, víctima y observador, con dinámicas particulares, perpetúan esta forma relacional (Cuevas, M, & Marmolejo, M. 2015, p. 90).

A partir de lo anterior, se identifica como factores bases para la comprensión y consecutivamente la prevención del fenómeno desde la posición de Cuevas y Marmolejo (2015), “los orígenes, contexto social y cultural, procedencia familiar y nivel socioeconómico de los sujetos involucrados” (p. 417). Los cuales se enmarcan según el contexto ecológico tanto de las personas agredidas como de los agresores, pero incluso de los observadores, lo cual permite en su medida poder dar cuenta de los orígenes y las manifestaciones que se van dando en el proceso del acoso escolar ya sea físico o virtual.

En lo anteriormente mencionado, se enfatiza tanto en los agresores, agredidos y observadores para poder comprender el auge de la demanda social sobre el bullying y el cyberbullying. Sin embargo, es fundamental analizar el contexto que existe entre estos actores, debido a que probablemente permitirán en su medida poder identificar las formas en que la familia significa este problema social dentro de las consecuencias a las que posiblemente ha sido arraigada, para así posiblemente crear estrategias de afrontamiento frente al acoso escolar.

2.1.5 Familia: Bullying - Cyberbullying

Al hacer hincapié en la Revista Colombiana de Psiquiatría, se logra evidenciar a la familia como fundamental en la participación con el adolescente, debido a su desarrollo como actor social ya que la reconoce como puente para la creación de buenas estructuras de auto-concepto y autoestima fundadas en la relación interpersonal entre familia y sujeto. Por lo cual, al dar cuenta de fenómenos como el bullying o el cyberbullying en las instituciones educativas, es necesario hacer un equilibrio entre familia y escuela ya que son pioneras para generar factores

preventivos de la problemática, y así consecutivamente lograr identificar la protección e identificación temprana del acoso escolar en los contextos educativos.

Sin embargo, es importante focalizarse también en las familias que no responden de manera generalizada o igual ante la situación de acoso escolar, dado a que según Ovejero (2014) desde su estudio en España considera que, “el papel que suele desempeñar la familia en el acoso escolar va del desconocimiento absoluto y total de lo que pasa o de la mera observación, pero sin hacer nada, hasta los casos en los que la familia se implica muy en serio en la resolución del problema” (2014, p. 351).

Es preciso poder situarse desde “la importancia de las relaciones entre escuela y familia, no solo para los procesos de formación y educación de los estudiantes, sino también el de sus familias en cuanto al fortalecimiento de sí, como núcleo vital de la sociedad” (Ovejero. 2014, p.13). No obstante, al evidenciar la contextualización que emerge en la problemática del cyberbullying como la nueva modalidad de acoso entre iguales, se logra centrar como una acción violenta que genera una turbulencia en el contexto social de las personas que lastimosamente son agredidas o agresores. En esta medida, Garaigordobil (2011) propone reconocer y afirmar que:

La violencia, bien como conducta de relación o como método de resolución de conflictos entre las personas, deriva en consecuencias nefastas y destructivas, tanto físicas como psíquicas (la violencia en la familia, en el trabajo, en la escuela, en el ocio, en la política...). Cuando la violencia afecta a niños, niñas y adolescentes la malignidad de la situación es aún mayor. Cualquier niño, niña o adolescente víctima o testigo de un acto violento, además de sufrir la consecuencia dolorosa inmediata, interioriza una experiencia negativa mediante la cual aprende el mecanismo de la conducta violenta. (2011, p. 234)

Ahora, es fundamental comprender las dimensiones y formas que emergen y se reproducen dentro del contexto del bullying, ya que es posible generar propuestas pedagógicas como la reflexión, que involucra el papel fundamental de la familia y los actores como agentes

activos para el desarrollo de los niños y adolescentes. En este sentido, Sánchez (2013), desde Colombia, sitúa que lo anterior,

Ha dejado grandes provocaciones frente al tema, la más importante es la de replantear los roles que hasta el momento se han visibilizado en las prácticas del bullying (víctimas, victimarios y observadores), pues hay individuos que no están presentes al momento de estas, pero que están ratificando la violencia como una forma de relación, entre ellos encontramos los docentes, las familias, la ciudadanía, quien no solo participa en el entramado relacional sociocultural, sino que también empieza a utilizar discursos que construyen la realidad y generan prácticas violentas, más allá de lo físico, una violencia que se instaura en lo estructural y que invita más que al cuestionamiento de las personas, a preguntar por los dispositivos culturales que envuelven a la sociedad. (2013, p. 223)

Al resaltar la trascendencia que tiene la familia como ente mediador tanto para el agresor, el agredido y los observadores, pueden emerger roles como la representación de ley o límite principalmente ante el agresor, así como fuente de apoyo y reflexión para todos los participantes dentro de la dinámica del acoso escolar, lo que a su vez podría permitir comprender y rescatar a la familia y a la escuela como las que, “debieran ser las principales instituciones sociales en la formación de los niños y jóvenes; pero, lamentablemente y por diferentes razones, el accionar de cada una de ellas, día a día, se ha ido distanciando. No son SOCIO eficientes, no han logrado CONCENTRARSE en aras de la FORMACIÓN de su principal preocupación: EL NIÑO” (Belmar, B. 2003). Es importante enmarcarlo como preocupación investigativa, ya que recalcan la prioridad que se le otorga a la relación familia – escuela, para prevenir ámbitos de violencia o acoso en cualquiera de los dos contextos, por lo cual, “la calidad de la estructura del nido afectivo familiar será un factor que estará permanentemente influyendo, durante nuestra existencia, en el desarrollo de cada una de las diferentes dimensiones de la personalidad” (Belmar, B. 2003, p.2).

Sin embargo, en lo referente al ciberbullying, como lo expresa Belmar (2003) en su estudio realizado en Chile, debería existir un grado de equilibrio entre las dinámicas familiares y

educativas para poder prevenir que se de este escenario entre iguales. No obstante, al resaltar como punto trascendental la identificación del papel de la familia como intermediaria en los mecanismos de influencia para generar o no mayores actitudes en los adolescentes frente al acoso escolar, se permite así poder aludir a la importancia que recae en la calidad entre la relación y el vínculo familiar frente a las conductas de acoso escolar. Por lo tanto, “la familia es la principal agencia socializadora y, en este sentido, se constata la influencia que ejerce en los adolescentes, tanto en lo referente a los efectos de su ajuste psicosocial como en su implicación en conductas de riesgo, como las conductas violentas” (Moral, M. & Ovejero, A. 2014, p. 331).

La importancia del apoyo socioafectivo en el marco familiar como forma de afrontamiento tanto para la persona agredida y el agresor, “se ha constatado que la búsqueda de apoyo es una de las estrategias de afrontamiento más efectivas para el adecuado afrontamiento de situaciones de violencia y acoso escolar” (Avilés, 2009; Visconti & Tropp-Gordon, 2010. Citado por Moral y Ovejero 2014, p. 232).

En concordancia con lo anterior, también es importante resaltar el rol que cumplen los educadores dentro del acoso escolar, la cual se propone en el siguiente tópico para así contribuir a comprender el porqué de la creciente demanda social a partir de los estudios que se han realizado.

2.1.6 Rol de los educadores en el bullying y ciberbullying

Es fundamental centrar como prioridad el poder “analizar las diferencias el ajuste psicológico en víctimas de acoso escolar en función de la calidad de sus relaciones con padres, profesores e iguales” (Cava, M. 2011, p. 183) estudio realizado en España. En efecto, al focalizarse en los actores del acoso escolar se logra fijar como primacía poder aludir al contexto ecológico de ésta, resaltando así a la familia, los docentes y sus compañeros o iguales para así poder contribuir al cambio a nivel social y metodológico en lo que subyace a la intervención que se hace en el bullying y ciberbullying. Por lo tanto, estas relaciones deben basarse en la calidad de la convivencia entre los actores señalados con los sistemas o contextos que los rodean (2011).

Al situar propiamente el papel de los docentes en la emergencia del acoso escolar en cualquier tipo de circunstancia, es fundamental hacer hincapié en que,

En cuanto a la ayuda percibida del profesor, y aunque se trata de una importante fuente de apoyo en todos los tipos de acoso, mostrando relaciones significativas con los cuatro indicadores de ajuste considerados, su importancia parece especialmente relevante en el caso del acoso verbal y relacional.... Estos resultados respaldarían la importancia que en la mayor parte de los programas de intervención contra el acoso escolar se concede al conocimiento del profesorado de todos los tipos de acoso y maltrato entre iguales, su rechazo hacia todas las formas de maltrato y su implicación activa ante el mismo mostrando claramente su apoyo a la víctima (Cava, M. 2011, p. 189).

Se considera que el docente debería estar preparado para comprender y así transformar las consecuencias tanto emocionales, físicas como sociales que arraigan en las personas agredidas, a partir de comportamientos que implican agresión física o verbal entre los iguales del contexto escolar (Cava, M. 2011). Por lo cual, la intervención por parte de los observadores como de los docentes en su rol de agentes pasivos y activos, es fundamental para ayudar a sobrellevar el sentir y actuar tanto de las personas agredidas como de los agresores:

La intervención en el acoso escolar debe llevarse a cabo en y por la comunidad educativa implicando a todos sus miembros. Responsabilizarse de la seguridad del alumnado es una tarea del sistema educativo en general y de la dirección y del equipo de profesorado en particular. Esa responsabilidad debe traducirse en diversas medidas cuyo objetivo sea promover las relaciones sociales igualitarias entre el alumnado y favorecer las relaciones positivas. (p. 35). Aunque el perfil del educador social no sea el más importante en la intervención en estos problemas en este marco, puede prestar su apoyo tanto en los proyectos normalizados de atención individual y grupal cuyo objetivo sea la mejora de la socialización como estrategia preventiva, como en aquellos programas que haya que llevar a cabo con el alumnado agresor y con el alumnado víctima. (Cava, M. 2011, p. 41)

Es importante resaltar una de las bases para contextualizar los distintos tipos de dinámicas que se presentan dentro del acoso o intimidación escolar, como lo son las demostraciones conductuales hasta las mismas consecuencias que genera este problema, debido a que, “la manifestación de estas conductas es exponente de una carencia de prisma moral que las oriente, quien las practica no recuerda, ni posee, ni construye referentes morales adecuados para tomar conciencia, y termina echando mano de otros. Suele ignorar los que le ajustan a la norma social y moral” (Avilés, 2013, pág. 65), estudio realizado en España. Así mismo, al referirse explícitamente a la relación de calidad que debería existir entre los estudiantes independientemente del papel que asuman en el bullying, junto a los docentes encargados de lograr contribuir a las dinámicas sociales de cambio, se basa en Olwues (1998) para aportar que, la relación que el profesorado establece con los agresores en el acoso también difiere.

Los acosadores pueden llegar a tener una relación con sus docentes aparentemente buena y pasar más desapercibidos que quienes son agresores presenciales, tradicionalmente en papeles conflictivos e indisciplinados” (Avilés, 2013, pág. 66). En este sentido, la formación ético- cívico de los educadores sociales, la cual está “basada en el respeto de los derechos humanos, es necesaria para conseguir que se elimine o disminuya el nivel de casos creando redes de apoyo socioeducativas y socio comunitarias” (Avilés, 2013, p. 195). Cabe resaltar que este tipo de formación en los profesores no es fácil debido a que existen múltiples formas de pensamientos y maneras de ver la vida, sin embargo, lo único cierto es que los profesores pueden proporcionar ayuda en la problemática al convertirse en agentes de cambio asentados en la reflexión e intervención desde los derechos humanos, para la calidad de vida en los distintos actores del bullying y cyberbullying.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Desde lo sistémico- complejo

Es indispensable referirse en la epistemología sistémica a uno de los principales exponentes en la Teoría General de los Sistemas, Bertalanffy (1968), dado que es uno de los

pioneros en revolucionar la manera de entender las ciencias al generar una reorientación con sus valiosos aportes teóricos, ya que se basa en analizar la interrelación de las partes que forman los sistemas, entendiendo a estos últimos como complejos de elementos en interacción (1968), de manera que no son independientes unos de otros, lo cual atribuye a pensar a los sistemas como abiertos y no como cerrados, en el proceso circular y no en la linealidad, pues cabe resaltar que, “antes la ciencia trataba de explicar los fenómenos observables reduciéndolo al juego de medidas elementales investigables independientes unas de otras” (Bertalanffy. 1968, p. 58).

En este sentido, dicha teoría permite comprender el todo y sus partes, a partir de la concepción de los subsistemas que componen a uno solo, es decir, se habla de sistemas abiertos que están en constante interacción entre ellos y éstos a sus vez con otros, como lo explica Bertalanffy (1968) que, “algunos conceptos, modelos y principios de la teoría general de los sistemas -como el orden jerárquico, la diferenciación progresiva, la retroalimentación, las características de sistemas definidas por las teorías de los conjuntos, etc.-, son aplicables a grandes rasgos a sistemas materiales, psicológicos y socioculturales” (1968, p. 52).

Es el pensamiento sistémico el que prioriza el contexto, donde no hay estímulos que produzcan respuestas ni desencadenantes, dado que se basa en las relaciones de retroalimentación. Es de esta manera que lo anterior permite comprender la brecha hacia la que está dirigida la presente investigación, debido a que pretendió poder conocer y poner en un sólo nivel a todos los actores que componen el fenómeno, así como los procesos interaccionales en los que emergen, lo cual sólo es posible a partir de la comprensión sistémico- compleja que rompe la causalidad lineal.

Por lo tanto, es necesario hacer alusión a Edgar Morín (1998) con su aporte al paradigma de la complejidad, debido a que permite poder identificar a ésta como un entramado de acciones, relaciones o sistemas. Morín, adjudica un término trascendental para la comprensión del todo y sus partes, llevada a la noción de complejidad restringida que permite buscar soluciones ante la contemporaneidad a partir del entendimiento y reflexión de las relaciones sociales, el contexto, la naturaleza y el mismo hombre (1998); y es así como precisamente desde esta perspectiva se decidió comprender y estudiar a la familia, como una red de relaciones entrelazadas. Por lo cual,

[...] se considera que todo ser viviente se encuentra inmerso dentro de un complejo sistema eco-antropo-socio-cultural-cósmico-histórico, que tiene que adaptarse a su medio ambiente del cual obtiene materia, energía, información y organización, por ello se consideran como seres auto-eco-organizadores [...] lo que permite construir otro operador del conocimiento, ya que permite epistemológicamente relacionar el todo con las partes y éstas con el todo. Es decir que las partes están íntimamente relacionadas en una organización compleja, que produce el todo y a la vez son producidas por el todo (Morín, E; citado desde Juárez, J. 2012, pág. 40).

Es decir, que es factible desde el pensamiento sistémico poder estudiar los sistemas o la realidad desde todas las perspectivas, dado que incluso es “posible entender el conocimiento como abierto, inconcluso, siempre relativo y en permanente reconstrucción” (Barberousse, 2008, p. 96). De esta manera, Morín (1994) hace alusión a la Teoría General de los Sistemas, entendiéndolo como,

La Teoría General de los Sistemas y la Cibernética se recortan en una zona incierta en común. En principio, el campo de la Teoría de Sistemas es mucho más amplio, casi universal, porque en un sentido, toda realidad conocida, desde el átomo hasta la galaxia, pasando por la molécula, la célula, el organismo y la sociedad, puede ser concebido como sistemas, es decir como asociación combinatoria de elementos diferentes [...] (p. 41- 42). Se puede concebir al sistema como unidad global organizada de interrelaciones entre elementos, acciones o individuos (2008, p.123).

Lo anterior, es pertinente a la investigación debido a la manera en que se comprende, estudia y observa a la familia dentro del proceso del **bullying**, entendido desde Olweus (1998), como la situación en la que un sujeto es agredido o se convierte de forma repetitiva y durante un tiempo a acciones negativas que lleva a cabo otro sujeto o muchos de ellos en el escenario escolar y **ciberbullying**, “considerado como uno de los peligros más grandes del maltrato escolares al dañar el autoestima de manera rápida, y en algunos casos de forma anónima a través de los recursos tecnológicos como el internet”(López, M. 2012, p. 24). De esta manera, y

paralelamente a los actores que componen este fenómeno, se estimó poder comprenderlos desde un mismo lugar, donde no valga un actor más que otro en un mismo escenario, pues no se quiere caer en el juego de -quién tiene la culpa-, sino cómo se podría crear una nueva significación desde las estrategias que construyen en su mismo proceso en la interacción con los otros sistemas que los competen (social, educacional, familiar), lo cual es posible potencializar desde el enfoque sistémico- complejo.

En este sentido, es preciso mencionar la manera en que se comprenden a dichos actores dentro de la investigación ya que no son considerados como sujetos lineales sino que por el contrario son vistos como agentes activos de cambio que se movilizan desde sus experiencias, narrativas y contextos, entendiendo así que el **agredido** “un sujeto es agredido cuando está expuesto de forma repetitiva y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro sujeto” (Olweus, 1998), así mismo el actor que ocupa el rol de **agresor** “es el sujeto que acomete o lanza contra una persona para golpearla o hacerle daño psicológico de manera repetitiva e intencional” (Olweus, 1998) y un tercer actor que es el **observador**, “el que presencia el acto de intimidación y lo puede reforzar a partir del apoyo o la participación de éste, enfrentar al agresor o ser indiferente ante la situación” (López, M. 2012, p. 18); ahora, cabe resaltar que la dinámica entre estos actores puede darse en escenarios escolares como el **colegio**, ya que “es el sistema complejo que con sus actuaciones, puede fomentar la competitividad y los conflictos entre sus miembros, o favorecer la cooperación y el entendimiento de todos” (Palomero, J. 2001, p. 32).

Es fundamental hacer mención en la manera en cómo se comprende a la **violencia escolar** en la investigación, ya que, desde Palomero, J. (2001) “podemos decir que la conducta agresiva de los niños puede estar permeada por la estructura escolar y sus métodos pedagógicos, así como por todo un conjunto de factores políticos, económicos, sociales y familiares. En definitiva, existe un estrecho lazo entre problemas sociales, familiares, escolares y personales en el origen de la violencia escolar” (2001, p. 29).

Por último, se resalta que para la investigación los sujetos considerados como agredidos y agresores fueron comprendidos de esta manera debido a que se reconocen dentro del estudio

como sujetos activos cargados de agencialidad, por lo cual se cree profundamente que son roles situacionales más no definitivos.

Ahora, al posicionarse desde el pensamiento sistémico en la psicología, es indiscutiblemente necesario remitirse a Ángela Hernández (2005), donde alude a la **familia** como una “unidad ecosistémica que crea solidaridades de destino en el tiempo y en el espacio y opera a través de rituales, mitos y epistemes, que se organizan en el interjuego de procesos filogenéticos, ontogenéticos y cultivo- genéticos” (2005, p. 2), concepción que es acogida por la presente investigación como base fundamental para situar al sistema familiar como agente de cambio dentro del proceso de bullying y cyberbullying.

Así mismo, se considera necesario tomar como sustento teórico a la Terapia Breve Sistémica Familiar, para la mayor comprensión del fenómeno, dado que se resalta la base emocional que se usa desde esta perspectiva, ya que:

Ha implicado aplicar un modelo de terapia que parte de la colaboración, la proximidad afectiva, el reconocimiento y el apoyo, para estimular no solamente la apertura para obtener la información y abordar la problemática, sino, sobre todo, para facilitar el acceso a un estado emocional donde se pueden encontrar tanto el sufrimiento como los recursos para el cambio, mientras se construye un núcleo de pertenencia (Hernández, A. 1995, p.5).

Lo anterior permite comprender la ruta por la que se optó dirigir la investigación, dado que no se pretendió englobar a los actores de este proceso (sistema familiar, escolar, social, agredido, agresor y observador) como mera población, sino también como sujetos sociales activos dotados de sentidos y de historia frente al mundo y las experiencias que atraviesan, en este orden, son considerados constructores de sus propias realidades y agentes activos de cambio a través de la potencia de su propia construcción de estrategias frente a los fenómenos a los que se ven expuestos, en este caso, el bullying y cyberbullying. Por lo tanto, al llevar esta perspectiva a la investigación como base, se propicia de mejor manera el poder generar escenarios que permiten la mayor movilización posible de estos sujetos, permitiendo así posiblemente la

resignificación del fenómeno desde las narrativas y la experiencia, desde “fuentes naturales de motivación para activar el cambio” (Hernández, A. 1995, p. 5).

2.2.2 Una lectura desde las nuevas formas de interacción en el mundo digital

Se establece como sustento teórico fundamental para la comprensión del fenómeno de la investigación a Byung Chul Han (2014) con sus importantes aportes para la interpretación del mundo digital, basado desde sus metáforas y una postura crítica ante la realidad en la que se encuentra la sociedad actual. Dicho autor es trascendental para tener una mayor percepción en lo que compete al fenómeno del ciberbullying, además que se sitúa en esta investigación en pro de la memoria de la doctora Lucero Zamudio quien fue la mente maestra que mostró a sus estudiantes la peculiar forma de ver el mundo hoy desde Byung Chul Han.

En este orden, al hacer alusión a las nuevas formas de interacción es imprescindible mencionar a la revolución digital de la que habla Chul Han, dado que no sólo implica el crecimiento acelerado de tecnología al que se ve expuesto diariamente la sociedad, sino también a la noción -Sin respeto- que postula este autor dentro de su teoría. Como bien lo menciona Chul Han (2014):

Los hombres están siendo programados de nuevo a través del medio digital, sin que capte por completo el cambio radical de paradigma que cambia decisivamente la conducta, percepción, sensación, pensamiento, convivencia. Nos embriagamos hoy en el medio digital, sin que podamos valorar por completo las consecuencias de esta embriaguez (2004, p. 12).

Al llevar esta noción de -Sin respeto- al escenario del ciberbullying, es posible dar cuenta de que se establecen las distancias entre la empatía y el otro a través de un mundo digital, ya que, “la falta de distancia conduce a que lo público y lo privado se mezclen. La comunicación digital fomenta esta exposición pornográfica de la intimidad y la esfera privada” (Chul Han, 2014, p. 14). Es por ello que Chul Han, postula su metáfora del Enjambre dirigida a una transformación radical: la revolución digital o como lo llama él, una nueva crisis, donde el “enjambre digital

consta de individuos aislados” (2014, p. 26), además hay una temporalidad en el presente inmediato, dado que cualquier información sea favorable o desfavorable hacia alguien o de alguien no tenga frontera de espacio, generando así espectadores masivos dentro del “Enjambre”, un ejemplo de ello es el ciberbullying, uno de los fenómenos de esta investigación, donde se construye constantemente una esfera de poder que puede llegar a ser más nociva que la violencia física, ya que despoja la comunicación de su forma táctil y corporal, pues tiene como único fin el destruir a otro intencionalmente (Chul Han, 2014), “hoy ya no somos meros receptores y consumidores pasivos de información, sino emisores y productores activos a la vez” (2014, p. 34).

Del mismo modo, Chul Han (2014) crea otra metáfora dirigida a la revolución digital, tal vez con un nombre mucho más peculiar pero con la misma intencionalidad con la que crea su discurso a lo largo de la teoría, y es el referirse a lo -Bello digital-, donde designa nostalgia por la belleza de la realidad física cargada de empatía y de un otro, frente a la complacencia y violencia que se vive en el mundo digital, como lo es en el caso del ciberbullying, ya que Chul Han lo explica desde sus metáforas como “la manera en que el sujeto sólo encuentra agrado sobre sí mismo, sin ninguna posibilidad de asombro hacia el otro” (2014, p. 42), emergiendo así mayores oportunidades para ultrajar a un otro a través de la pantalla, ejerciendo considerables intencionalidades de poder sobre otro sujeto (Chul Han, 2014).

2.2.3 El afrontamiento y la resignificación de cara al bullying y ciberbullying

Al hablar del afrontamiento dentro de esta investigación, se hace especial hincapié en primera medida a la teoría propuesta de Philip Zimbardo (1971), desde su experimento de la simulación de la prisión de Stanford en 1971, el cual consistió en pedir a jóvenes voluntarios ocupar el rol de carcelero o prisionero de manera aleatoria, cumpliendo con todos los requerimientos reales para una simulación, el estudio estaba propuesto para dos semanas pero debido a los comportamientos agresivos que se empezaron a evidenciar por parte de los actores carceleros y actitudes sumisas o estresantes por los prisioneros, se detuvo a los seis días.

El experimento dio como evidencia la despersonalización a la que logra llegar un sujeto desde una posición dominante donde además se genera un desligamiento moral especialmente si la persona que ataca no es vista a los ojos, ya que en este caso los carceleros usaban gafas oscuras, lo cual les permitía ser más crueles. Es decir, entre menos proximidad moral y no precisamente física haya entre dos sujetos, hay mayor probabilidad de ser más agresivo; lo cual al traerlo a colación en la investigación, en lo que corresponde al escenario de ciberbullying es posible evidenciar la estrecha relación que se encuentra con la teoría expuesta, dado que en este caso el agresor se encuentra prácticamente invisible física y moralmente ante el agredido, con la diferencia de que el rango en el que puede hacer daño amplía considerablemente ya que se encuentra en un contexto sin medida de tiempo ni espacio a partir de la facilidad que le proporciona la tecnología.

En este sentido, es importante relacionar lo anterior con la teoría de MacCubin (1981), donde se alude que “los procesos de afrontamiento no sólo se presentan de forma individual, también aparecen como mediadores en el ámbito social” (MacCubin. 1993, citado por Macías, M. 2011). Por lo cual MacCubin, propone dentro de su teoría los tipos de estrategias que pueden ser utilizadas por las familias en situaciones de crisis desde el enfoque sistémico, lo cual al apropiarlo dentro de la investigación permite ampliar el marco de comprensión y análisis del fenómeno:

- Reestructuración. Capacidad de la familia para redefinir los eventos estresantes para hacerlos más manejables.
- Evaluación pasiva. Capacidad familiar para aceptar asuntos problemáticos, minimizando su reactividad.
- Atención de apoyo social. Capacidad de la familia para ocuparse activamente en la obtención de apoyo por parte de parientes, amigos, vecinos y familia extensa.
- Búsqueda de apoyo espiritual. Habilidad familiar para obtener apoyo espiritual.
- Movilización familiar. La habilidad familiar para buscar recursos en la comunidad y aceptar ayuda de otros. (MacCubin, 1981; citado por Macías, M. 2011)

De esta manera, es posible comprender el **afrontamiento familiar** como “la capacidad de la familia para movilizarse y poner en acción medidas que actúen sobre las exigencias que demandan cambios” (McCubbin, Thompson & McCubbin, 1996; Louro, 2005; citado por Macías, M. 2011). No obstante, las **estrategias de afrontamiento** familiar “pueden potencialmente fortalecer y mantener los recursos de la familia con el fin de protegerla de las demandas de las situaciones estresantes y garantizar un manejo adecuado de su dinámica, manifestado en la comunicación, los vínculos, la promoción de una autoestima positiva en sus miembros, etc.” (Olson et al., 1984; Galindo & Milena, 2003; citado por Macías, M. 2011).

Sin embargo, al centrarse particularmente en el proceso de **afrontamiento**, es necesario remitirse a Lazarus y Folkman (1984), dado que éste no siempre atiende a resolver demandas subjetivas, porque,

Simplemente se les maneja hasta cierto punto, se "negocia" con la realidad, se reduce o mitiga hasta donde se puede. También hay afrontamiento en situaciones como la del "aterriza como puedas". El afrontamiento, en suma, entraña siempre la adquisición de un cierto "control" de la situación, pero un control que oscila mucho: desde el dominio, el hacerse dueño de la situación o todavía menos, un somero control de sólo las emociones suscitadas por el evento estresante (Lazarus y Folkman. 1984; citado por Fierro, A. 1997, p.10)

En relación a lo anterior y de acuerdo al proceso de afrontamiento que se comprende en las familias de la presente investigación, es fundamental hacer referencia al proceso de resignificación desde Estupiñán, J & González, O (2014), en cuanto a las narrativas y su carácter experiencial y reflexivo en los procesos conversacionales, dado que su fundamento se articula desde el enfoque sistémico, ecológico y de la complejidad, además permitiendo entender a las narrativas como las que “constituyen un modo como el ser humano organiza su experiencia y por tanto configuran un dominio de la vida psicológica” (Estupiñán, J & González, O. 2014, p. 11).

En este sentido, es preciso comprender a las narrativas conversacionales como las que permiten la producción interaccional y además particularmente las que permiten la

transformación de las relaciones y realidades en las que emergen las personas (2014). Por lo cual:

La narración de experiencias y especialmente el acto de narrarse y ser narrado (re-narración de y en la experiencia), constituye un proceso constructivo de órdenes de sentido, que contribuye fundamentalmente a la configuración o actualización de las múltiples subjetividades posibles de los sujetos y entre los sujetos; este proceso narrativo- conversacional/interaccional implica que más allá del compartir la intersubjetividades humanas configura un ámbito que posibilita un orden reflexivo de la conversación, es decir hetero y autorreferencial que es en última instancia la posibilidad creadora del acto narrativo/conversacional (Estupiñán, J & González, O. 2014, p. 13).

Lo anterior es necesario llevarlo a colocación en la investigación, dado a uno de los objetivos planteados, que tiene como fin último la resignificación de los escenarios de bullying y cyberbullying y los actores que éste acontece, desde las narrativas y sentidos que podrían adjudicar las familias desde su experiencia para la posibilidad creadora de resignificaciones. Por lo tanto, al resaltar el carácter reflexivo que implican los procesos conversacionales, emana en el estudio la posibilidad de ejercer procesos de intervención/investigación en las familias que se encuentran en diversidad de contextos e interacciones, pudiendo generar así desde la investigadora comprensiones de los procesos experienciales y de la resignificación en las familias.

Finalmente y de acuerdo a lo anterior, es pertinente hacer alusión a Cyrulnik (2001), debido a la importancia que acontece el proceso de resiliencia en el estudio como sustento teórico, ya que no se comprenden a los actores de estas situaciones dentro del marco investigativo como agentes pasivos, sino por el contrario como agentes activos que se movilizan dentro de la situación incluso pudiendo llegar al inicio del proceso de resiliencia, entendiendo este proceso desde Cyrulnik (2011) como “cuando, tras una herida, logran aprender a vivir de nuevo” (p. 23) así como “la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación” (Cyrulnik, citado por Melillo, A. 2005).

Siguiendo este hilo es importante hacer precisión en el proceso de la resiliencia familiar expuesto por Gómez, E. & Kotliarenco, M. (2010) basados desde la perspectiva de Cyrulnik, donde es comprendida como “el conjunto de procesos de reorganización de significados y comportamientos que activa una familia sometida a estrés para recuperar y mantener niveles óptimos de funcionamiento y bienestar, equilibrando sus recursos y necesidades familiares”. Es necesario resaltar este postulado como sustento teórico para la comprensión del fenómeno debido a que las familias del estudio lidian con adversidades que ponen a prueba sus capacidades y recursos, en este caso las situaciones de bullying y cyberbullying, las cuales según la teoría si las familias se llegasen a reconocer como agentes activos y que además tienen la posibilidad de movilizarse, pueden generar superación y crecimiento a partir del dolor y la adversidad (2010), pudiendo reconocer de esta manera a la resiliencia ya no como una capa protectora, sino como “un engranaje relacional y eco-sistémico que permite encontrar oportunidades donde podría darse el estancamiento o deterioro” (p. 105). Por lo tanto, cabe resaltar que no se habla de un proceso lineal o estático, sino de un proceso que involucra lo sistémico, reconociendo al sujeto como agente activo dentro del contexto en el que emerge, ya que:

La resiliencia, ya sea vista en personas o familias, no es una cualidad estática, un rasgo o característica inmutable, sino que es un proceso dinámico y cambiante que se manifiesta frente a ciertas exigencias, mientras que puede no observarse en otras condiciones o momentos (Kalawski & Haz, 2003). Sin importar si es individual o familiar, la resiliencia es siempre contextual e histórica (Gómez, E. & Kotliarenco, M. 2010, p. 108)

Es precisamente el proceso de resiliencia una de las dimensiones que sustentan la investigación debido a que no limita al sujeto meramente a la recuperación del equilibrio tras la crisis, sino que apuesta y cree en la capacidad de transformación con la que cuenta el sujeto desde la potencialidad de la calidad de sus relaciones con los sistemas que interactúa, “en esta mirada, la resiliencia es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad (Cyrulnik, 2003 citado por Gómez, E. & Kotliarenco, M. 2010, p. 108). Es preciso aludir a los factores protectores y de recuperación con

los que puede contar el sistema familiar para llegar al proceso de la resiliencia familiar que puede ser nutrido por la resiliencia individual, siendo éstos el mantener la integridad como unidad, la comunicación y apoyo familiar e incluso la búsqueda de optimismo que dependen del contexto particular en el que se encuentren los sistemas familiares y la calidad de las interrelaciones que construye (2010).

Por lo tanto, según el postulado teórico de Gómez, E. & Kotliarenko, M. (2010), para que surja la resiliencia familiar se requiere que “la familia mantenga una visión positiva, pero realista de la situación, dominando lo posible y aceptando lo inevitable. En este proceso juega un rol importante la trascendencia y la espiritualidad” (p. 115), noción que se puede explorar y comprender dentro del estudio, entendiendo que “el impulso a trascender inspira a vislumbrar nuevas posibilidades, encontrando muchas veces en la fe el motor para el crecimiento a partir del golpe de la crisis” (p.115).

2.2.4 El interaccionismo simbólico en los procesos de reflexión

Si bien esta investigación busca centrarse en las estrategias de afrontamiento que construye la familia de acuerdo al entramado relacional, contextual y experiencial al que constantemente se expone y que construye a su vez, busca paralelamente el potencializar los procesos de reflexión que acogen las familias desde sus experiencias, donde en este punto es fundamental mostrarle al lector el enfoque psicológico desde el que se sitúa el estudio para englobar y comprender de mejor manera lo anterior, siendo éste las interacciones que construye el sujeto en relación a sus procesos reflexivos.

En esta medida, se acoge en la investigación la postura de Blumer, H (1968), con su teoría sobre el interaccionismo social, la cual comprende:

La importancia de la negociación de sentido entre sujetos sociales considera que la conducta humana no se basa en el esquema de estímulo-respuesta propuesto por el conductismo más radical; sino que otorga un enorme privilegio al estudio de los

contextos sociales en los que tienen lugar las interacciones cotidianas (Blumer, H. 1968, citado por Rizo, M. 2006, p. 48)

Dicha postura teórica cuenta con bases psicosociales para establecer las tres premisas principales de este postulado, las cuales al ponerlas en conversación con el estudio se identifica la posibilidad de potencializar su comprensión frente al fenómeno interaccional en situaciones de bullying y ciberbullying a través de procesos reflexivos, siendo que:

- 1) Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean.
- 2) La significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores.
- 3) Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso (Blumer, H. 1968, citado por Rizo, M. 2006, p. 58).

La cita anterior denota la relación que se quiere mostrar entre esta teoría con uno de los fines últimos de la investigación, que son los procesos de reflexión desde situaciones de bullying y ciberbullying, dado que este enfoque del interaccionismo simbólico potencializa lo que llamaría Blumer, H., el descubrimiento del otro y de uno mismo, comprendiendo así en este punto al proceso de **interacción**, como “la comunicación con otro distinto a uno mismo, y es mediante este proceso que los sujetos sociales adquieren capacidad reflexiva para verse a sí mismos y para instituir o dar forma y sentido a la realidad social que los rodea” (p. 60).

Finalmente, se resalta que esta teoría de acuerdo con sus fundamentos se opone a las ideas del determinismo social, teniendo en cuenta que le adjudica un valor especial al sentido de la comunicación cotidiana, al papel de la empatía y a la capacidad de ponerse en el lugar del otro (2006), “poniendo así de manifiesto que la realidad social se explica a través de las interacciones de los individuos y los grupos sociales” (p. 58).

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS: “LA FUERZA DE LA TÉCNICA EN LA PRÁCTICA, DIRIGIDA AL CORAZÓN DEL SUJETO SOCIAL”

En el presente capítulo se exponen los aspectos metodológicos y procedimentales con los que se operó a lo largo de la investigación junto a la manera en que se decidió sistematizar la información encontrada en los sujetos sociales participantes, por lo cual, se realiza una contextualización del escenario en el que se realizó el estudio siendo el Municipio de Ubaté, ubicado en el Departamento de Cundinamarca, particularmente en el colegio La Presentación. Así mismo, se considera pertinente presentarle al lector un resumen de los perfiles de los actores participantes puntuando tanto en sus sistemas familiares como escolares, donde paralelamente se resaltan las técnicas que se decidieron usar para el estudio. No obstante, se presenta la postura del investigador frente al cómo fue el proceso de acercarse a distintos escenarios llenos de historia y sistemas que se componen de interacción y contextos distintos.

3.1 Procedimiento de la investigación

3.1.1 Aspectos metodológicos y procedimentales

En este punto es necesario resaltar el tipo de estudio que se realizó a lo largo de la investigación, siendo éste de índole exploratorio dado que no se pretendió construir generalidades alrededor del fenómeno del bullying y el ciberbullying, entendiendo que el estudio se focaliza en estudiar y escuchar las narrativas singulares que dan apuntes para conocer esta realidad, dado que uno de los fines últimos del estudio es rescatar y potencializar las dimensiones propositivas que genera el fenómeno en sus trayectorias particulares, especialmente en los sistemas familiares.

De esta manera, la investigación se potencializa desde el modelo de investigación-intervención que se construye desde las trayectorias de la investigadora junto a las narrativas de

los sistemas participantes, dado que el estudio se focalizó principalmente en los procesos reflexivos que pueden construir los sistemas, reconociéndose como agentes activos que no son estáticos y que por el contrario, son capaces de movilizarse desde sus propias narrativas e interacciones, dirigidas hacia la emergencia de experiencias resilientes donde desde la investigadora se promueve el reconocimiento tanto de la situación como de las relaciones, entendidas como constructoras y transformadoras de realidades desde los escenarios conversacionales reflexivos.

3.1.2 Contextualización de la población base: Ubaté, Cundinamarca- Colegio de la Presentación

Antes de contextualizar al lector sobre el Municipio de Ubaté, es pertinente hacer mención en el porqué se decidió realizar el estudio particularmente en este escenario, pues suscitan aquí distintas respuestas de índole tanto emocional como de responsabilidad frente a ello, dado que la investigadora es originaria de este Municipio, donde su vida ha crecido y evolucionado al rededor del contexto de lo que implica ser ubatense o el impregnarse de las historias de lo que coloquialmente se llamaría el pueblo, por ello es que nace en este estudio motivos de responsabilidad sobre generar aportes investigativos e interventivos frente al fenómeno del bullying y el ciberbullying, entendidos como un patrón de interacción que es necesario estudiar para poder identificar los aspectos propositivos que expresa, además de las particularidades que genera.

A partir de lo anterior, se comprende al Municipio de Ubaté como la capital de la provincia en la que sitúa dentro del Departamento de Cundinamarca, al cual se puede acceder únicamente mediante transporte terrestre debido a la relativa cercanía con el Distrito Capital de la Ciudad de Bogotá; cuenta tanto con el sector rural como urbano, donde en éste último se ubica el colegio La Presentación, escenario al que se acudió por motivos investigativos para el estudio, el cual se caracteriza por ser una institución privada que cuenta con aproximadamente mil estudiantes y con un amplio marco de interés frente al fenómeno de la violencia escolar.

3.1.3 Actores participantes

Para poder dar respuesta a los objetivos planteados desde el trabajo de campo frente al proceso de bullying y el ciberbullying, es preciso hacer hincapié en el contexto que emerge en cada actor participante para así poder comprender de manera más precisa la manera en que se organizan estos sistemas de acuerdo al contexto en el que se sitúan. En este sentido, dentro de la investigación se contó con la participación de 4 personas situadas dentro del rol de agresor junto a sus respectivas familias, y 6 personas en el rol situacional de agredido y sus familias correspondientes, no obstante, se resalta de manera inminente que ambos actores comparten el rol de observadores, así mismo cabe mencionar que los sujetos participantes decidieron aceptar ser parte de la investigación de manera autónoma firmando un consentimiento informado proporcionado por la investigadora (Ver Anexo #1); sin embargo, por respeto y protección a su identidad sólo se mostrarán las iniciales de sus nombres. Por lo tanto, a continuación, se presentan los contextos que componen a cada sujeto en la Tabla 2, para mayor comprensión del lector:

Tabla 2. Contextualización de los actores de la investigación

# <i>FAMILIA</i>	<i>AGRESOR</i>	<i>INFORMACIÓN</i>	<i>PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO</i>
1	“A”	Es estudiante de grado noveno, tiene 14 años. Es hijo único, convive sólo con su mamá, tías y abuela. Maneja una relación distanciada con su padre.	En la investigación participó su mamá.
2	“J”	Es estudiante de décimo grado, tiene 16 años. Es hijo único, convive con su papá y mamá.	En la investigación participó su mamá.
3	“J C”	Es estudiante de décimo grado, tiene 15 años. Convive con su papá y mamá, es el hijo menor de cinco hermanos.	En la investigación participó su papá.

4	"M J"	Estudiante de noveno grado, tiene 15 años. Sus padres son separados y convive con su mamá y 3 hermanos, es la hija segunda.	En la investigación participaron su mamá y abuela.
# FAMILIA	AGREDIDO	SISTEMA FAMILIAR	PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO
5	"C"	Estudiante de noveno grado, tiene 16 años. Convive con su papá, mamá y hermano, ella es la hija mayor. Ha sido agredida desde el grado séptimo por situación de bullying y cyberbullying.	En la investigación participó su mamá.
6	"M"	Estudiante de décimo grado, tiene 15 años. Convive con su papá y mamá, tiene un hermano y ella es la menor. Ha sido agredida desde sexto grado por situación de bullying y cyberbullying.	En la investigación participó su papá.
7	"J S"	Estudiante de séptimo grado, tiene 13 años. Convive con su mamá y abuelos maternos, es hijo único Ha sido agredido desde quinto grado por situación de bullying y cyberbullying.	En la investigación participó su mamá.
8	"K"	Estudiante de décimo grado, tiene 15 años. Convive con su mamá y papá, es el hijo menor de dos hermanos. Ha sido agredido desde quinto grado por situación de bullying y cyberbullying.	En la investigación participaron su mamá y hermano.
9	"J G"	Estudiante de séptimo grado, tiene 13 años. Convive sólo con su mamá, es el hijo mayor de dos hermanos. Ha sido agredido desde grado transición por situación de bullying y cyberbullying.	En la investigación participó su mamá.

10	“J E”	<p>Estudiante de octavo grado, tiene 14 años.</p> <p>Convive con su mamá y hermana, sus padres se separaron recientemente y es el hijo mayor.</p> <p>Ha sido agredido desde grado quinto aproximadamente por situación de bullying y cyberbullying.</p>	<p>En la investigación participaron su papá y mamá.</p>
----	-------	---	---

Fuente: Creación propia, 2019: Contextualización de los actores de la investigación

3.1.4 Ruta metodológica

Se presenta para mayor comprensión del lector y del estudio, la matriz metodológica en la Tabla 2, que permitió poder crear la ruta por la que se dirigió la investigación a partir de los objetivos específicos establecidos los cuales se conforman de las categorías que se sustentan desde los fundamentos teóricos expuestos y a partir de ellos unas subcategorías que permitieron identificar de manera particular lo que se quería comprender específicamente desde las narrativas de los sujetos sociales participantes, de esta manera, se conduce hacia las técnicas que se establecieron como puentes metodológicos para la comprensión del fenómeno que se estudia.

Tabla 3. Matriz metodológica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TÉCNICA
Identificar cuáles son las condiciones y características para que surja el bullying y el cyberbullying en el contexto escolar, a partir de las voces de los actores implicados.	<p>-Agresor</p> <p>-Agredido</p> <p>-Observador</p>	<p>Sistema familiar: Unidad ecosistémica, que crea solidaridades de destino en el tiempo y en el espacio y opera a través de rituales, mitos y epistemes, que se organizan en el interjuego de procesos filogenéticos, ontogenéticos y cultivo- genéticos (Hernández, A.</p>	<p>-Observación participante.</p> <p>-Conversación reflexiva.</p> <p>-Mapa de redes.</p>

		2005).	
		Sistema escolar: Sistema complejo que con sus actuaciones, puede fomentar la competitividad y los conflictos entre sus miembros, o favorecer la cooperación y el entendimiento de todos” (Palermo, J. 2001. p. 32)	
		Sistema social: Se estima identificar el sistema interaccional que construye y transforma el sujeto desde su realidad y contexto externo.	
Describir las experiencias de las familias, los jóvenes y el colegio a partir de la existencia del reconocimiento o no de las diversas situaciones de bullying y cyberbullying.	Relaciones familiares y afectivas	Sistema vincular familiar - Estado/ Calidad de las relaciones: Forma en que se relaciona con los demás, estableciendo pautas comunicativas, estableciendo así una estructura relacional que puede ser positiva o negativa (Pichón Riviére, 1985).	-Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor. -Grupo reflexivo con las familias.
		Red de apoyo: Reconocimiento de sistemas de apoyo positivos que identifican tanto los sujetos (agredido y agresor) como sus familias, en las distintas situaciones a las que se ven expuestos.	
	Estrategias de afrontamiento	¿Qué se sabe del bullying y cyberbullying?: Explorar qué identifican los sujetos sociales de lo	

		que es bullying y cyberbullying desde sus experiencias contextuales.	
		Reconocimiento de la situación de bullying y cyberbullying: Conocer la manera en que los sujetos (agredidos y agresores) junto a sus familias se sitúan e identifican frente al reconocimiento de alguna situación experiencial de bullying o cyberbullying.	
		Estrategias construidas: Capacidad de la familia para movilizarse y poner en acción medidas que actúen sobre las exigencias que demandan cambios (MacCubin, 1996).	
		Búsqueda de apoyo profesional o social: Identificar qué búsquedas realizan las familias en torno a fuentes de apoyo tanto internas como externas.	
		Sistema de afrontamiento quebrantado: Evidenciar qué tan fracturado se puede encontrar el sistema de afrontamiento de las familias, a partir de la exploración de sus recursos frente a situaciones desequilibrantes.	
Comprender en conjunto con las familias a partir	Resignificación	Reevaluación positiva de lo que es ser agredido o agresor: La narración	-Observación participante.

del ejercicio reflexivo, las estrategias de afrontamiento que permitan la resignificación de los roles sobre “agredido” y “agresor”.		<p>de experiencias y especialmente el acto de narrarse y ser narrado (re-narración de y en la experiencia), constituye un proceso constructivo de órdenes de sentido, que contribuye fundamentalmente a la configuración o actualización de las múltiples subjetividades posibles de los sujetos y entre los sujetos (Estupiñán, J & González, O. 2014, p. 13).</p> <p>Resiliencia: Capacidad de los sujetos que han sufrido alguna adversidad y han podido superarlo o salir fortalecidos de la situación (Cyrulnick, 2001).</p>	<p>-Diario de campo a partir de los talleres con los sujetos y los docentes - cuerpo administrativo del colegio.</p> <p>-Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor.</p> <p>-Grupo reflexivo con las familias.</p>
--	--	--	---

Fuente: Creación propia, 2019: Matriz metodológica.

3.1.5 Técnicas e instrumentos

Para poder dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, se consideró fundamental el uso de una metodología cualitativa a lo largo del proceso debido al interés reflexivo de la misma, por lo cual, se usaron técnicas investigativas que promovieran a su vez la intención interventiva, siendo ésta la observación participante con el instrumento diario de campo a partir de talleres interventivos que construyó la investigadora, la conversación reflexiva y el grupo reflexivo apoyado de un mapa de redes, técnicas que son expuestas a continuación para mayor comprensión del lector.

3.1.5.1 Observación participante

Este tipo de técnica se usó en el estudio debido a que se consideró pertinente usarla como estrategia investigativa que pone de manifiesto procesos participativos e interaccionales entre la investigadora y los sujetos sociales participantes, donde se trasciende de la simple descripción al involucramiento y comprensión subjetiva de y en la realidad de los sujetos al situarse en el mismo contexto relacional. Por lo tanto, se resalta a Marshall y Rossman (1989), al definirla como, "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.79, citado por Kawulich, B. 2005)

3.1.5.2 Diario de campo a partir de talleres interventivos

El ejercicio de construir el diario de campo partiendo de la observación participante y de talleres interventivos que fueron contruidos por la investigadora partiendo de postulados teóricos e investigativos, se usaron en primera instancia como excusa para poder acercarse de manera mucho más próxima a los actores que en este caso fueron los agresores, agredidos y observadores situacionales.

Sin embargo, a lo largo del proceso investigativo se logró empezar a evidenciar la potencialidad con la que contaban dichos talleres, los cuales fueron puente para poder llegar a una iniciativa interventora basado en procesos reflexivos; por ello, es considerado en la investigación como base para sistematizar las experiencias tanto de los sujetos como de la investigadora, para así luego generar su respectivo análisis como una de las fuentes de los resultados obtenidos.

3.1.5.3 Conversación reflexiva

Dado que uno de los fines últimos del estudio se focaliza en los procesos reflexivos que construyen los sujetos desde su agencialidad y narrativas, se consideró totalmente pertinente usar esta técnica como fuente que impulsa procesos generativos, sustentada desde bases como el paradigma de la complejidad por Morín, E (1994) o incluso desde la propuesta del constructivismo de Foerster (1994). Técnica que es fundamental para el proceso de la investigación dado que permitió suscitar tanto en el sujeto como en la investigadora procesos

constructivos encaminados a nuevos significados que adjudica el sujeto a su realidad desde su propia experiencia. Por lo tanto, se retoma a Schnitman, D. (2010), al situar que “los procesos generativos- reflexivos abren senderos posibles entre imposibilidades que conectan lo existente de manera inesperada o descubren lo inesperado en lo existente” (p. 11).

3.1.5.4 Grupo reflexivo

De acuerdo con la anterior técnica expuesta, existe una relación fundamental con la técnica de grupos reflexivos que fue pertinente usarla en los sistemas familiares, donde se presenta como base puntual a Schnitman. D. (1994), dado que los diálogos generativos en los grupos permiten la creación de nuevos significados que pueden llegar a potencializar y transformar sus pautas dentro de los sistemas en los que emergen, dado que, “la polifonía de voces consideran la posibilidad de un intercambio significativo entre personas y grupos tanto en la producción científica como en el desarrollo de prácticas, ya que los diversos lenguajes, experiencias y culturas nos acercan a la coexistencia de una pluralidad de realidades sociales, creando alternativas complejas a visiones monológicas excluyentes” (p. 12).

3.1.5.5 Mapa de redes

La técnica mapa de redes desde Sluzki (1979), es una herramienta gráfica que construyen los sujetos desde su experiencia y desde el reconocimiento de sus interacciones, para así poder comprender los sistemas relacionales en los que emerge el sujeto y la proximidad que tiene con ellos, lo que constituye una red social de la persona. Técnica que se usó como apoyo para conocer más de cerca los sistemas con los que interactúa los sujetos independientemente del rol que ocupasen situacionalmente. Por lo tanto, “la red social personal puede ser definida como la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Esta red corresponde al ámbito interpersonal del sujeto y contribuye fundamentalmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de sí” (Sluzki. 1979, citado por Clemente, M. 2003, p. 34).

3.2 Interpretación de datos

Es importante resaltar para comprensión del lector, la manera por la que se decidió optar en la investigación para el proceso de la interpretación de los datos de acuerdo a las técnicas postuladas, siendo ésta la matriz de procesamiento de información construida por la investigadora, teniendo como base la ruta metodológica expuesta anteriormente, donde de acuerdo a los postulados teóricos planteados se organizaron las narrativas de los sistemas en relación a los objetivos específicos y las categorías y subcategorías correspondientes. Por lo tanto, se presenta a continuación un ejemplo gráfico del diseño de la misma para su mayor interpretación:

			Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3
			Categorías
			Sub-categorías
# Familia					
Agresores	1		“...”	“...”	“...”
Agredidos	2		“...”	“...”	“...”

Fuente: Creación propia, 2019: Ejemplo matriz de procesamiento de información

3.3 Proceso de la investigadora

A modo de cierre de este capítulo y en coherencia con el proceso que se le ha ido exponiendo al lector y en concordancia con la lógica sistémica- compleja donde los sujetos están en constante transformación, inmersos en la red de relaciones en la que se sitúan, se considera

pertinente narrar en este punto desde la voz de la investigadora la experiencia propia que se vio implicada a lo largo de la investigación, por lo cual se procederá hablar en primera persona.

En el momento en el que decidí dar inicio a la investigación se vieron inmersos sentimientos y recuerdos enmarcados dado que una de las motivaciones del estudio parten de una experiencia personal. Sin embargo, estos sentimientos se volvieron bases fundamentales como inspiración para generar aportes investigativos respecto al fenómeno del bullying y el cyberbullying, mostrando la importancia de las voces singulares de sus actores y la particularidad de sus Sistemas Familiares. En este sentido, en el proceso de acercarme a estos sujetos y a sus propios escenarios, en este caso el escolar, fue todo un reto dado que viajaba por un trayecto de dos horas hasta llegar al Municipio todas las semanas, con la ilusión de además investigar, poder aportar de alguna u otra manera en la historicidad de los sujetos a través de las técnicas que se tenían planteadas.

De esta manera, mi experiencia vivida respecto a las situaciones que pasé principalmente con el fenómeno del bullying empezó a transformarse en una experiencia narrada que era sentida por ellos, lo cual a su vez atravesaba a las diez familias que al permitirme acceder a sus narrativas singulares fue posible empezar a crear escenarios donde no había una distinción de saberes respecto al fenómeno, sino que éramos sujetos que teníamos una experiencia en común donde por medio del acto narrativo era posible darle un sentido y una forma a esa experiencia vivida.

Así mismo, tanto con los actores agresores como agredidos y sus respectivas familias, el ejercicio conversacional empezaba siempre inmerso por parte de ellos con una carga emocional independientemente del rol que ocuparan, generando así en ellos la pertinencia para drenar lo que sentían respecto a las situaciones a las que se habían tenido que enfrentar, lo cual se vio reflejado en algunas narrativas de los actores participantes lo valioso que era para ellos el tener la oportunidad de mostrar su historia adjudicándole nuevos sentidos y significados, como un acto de libertad.

En este sentido, se hace hincapié en los talleres que se construyeron de la mano con postulados teóricos respecto al fenómeno, donde se tenía marcada de principio a fin la intencionalidad de aportar a la construcción de la transformación que estos mismos actores generaban teniendo como base su experiencia, donde paralelamente yo como investigadora y además como un sujeto que en algún momento fue uno de estos actores, también me vi transformada en un proceso reflexivo que me permitió crear nuevos sentidos y significados de lo que implicaba ocupar alguno de estos roles, noción que va de la mano con la postura sistémica-compleja donde es inevitable no verse envuelto en esta red de relaciones de la que hice parte como investigadora. Por lo cual, invito al lector al siguiente capítulo donde se exponen los resultados y análisis que encontró la investigación cargada de emocionalidad y fundamentos teóricos que contribuyen de una u otra manera desde escenarios propositivos a la mayor comprensión posible del fenómeno del bullying y cyberbullying.

CAPÍTULO IV

DATOS Y ANÁLISIS: “MÚLTIPLES TRANSFORMACIONES INMERSAS EN LA REFLEXIVIDAD”

En el presente capítulo el lector se encontrará en primera instancia con la descripción de los resultados encontrados en la investigación junto al análisis correspondiente, haciendo una relación entre las narrativas de los sujetos participantes, la fundamentación teórica planteada y algunos antecedentes identificados.

Cabe resaltar que dichos resultados se presentan por medio de cada objetivo específico planteado, donde se destacan las categorías y subcategorías que fueron empleadas para éstos, así mismo, se resalta que fueron clasificados de acuerdo con la matriz de procesamiento de información establecida que permitió en su medida un mayor análisis y categorización de la información a partir del diccionario de códigos construido, de la mano con las técnicas investigativas y teorías propuestas. La información a modo de diálogo que se expone a continuación incluye la voz de los mapas relacionales construidos por los participantes, así como también los resultados emergentes desde la apreciación del diario de campo de los talleres interventivos.

4.1 Narrando el bullying y el ciberbullying desde la voz de la experiencia.

El buscar identificar las características y condiciones para que surja este tipo de violencia en un contexto escolar desde la voz de los actores implicados, agresor y agredido siendo éstos a su vez observadores como se especifica en el primer objetivo planteado, implicó poder abordar y poner en conversación los escenarios sistémicos en los que emergen estos sujetos, siendo el Sistema Familiar (S.F), Sistema Escolar (S.E) y Sistema Social (S.S). En esta medida, se le presenta a continuación al lector a modo de tabla la descripción de lo encontrado en las conversaciones reflexivas con los sujetos participantes y lo hallado en los mapas relacionales,

para así posteriormente dar paso al análisis que se hace de estos datos en relación con las teorías propuestas.

Tabla 4. Descripción de resultados objetivo 1

Agresor	Técnica: Conversación reflexiva	Técnica: Mapa de redes
“A” (14 años)	<p>-En su relato manifestó en lo que tiene que ver con su <u>Sistema Familiar</u> la relación que considera como distanciada o casi nula que maneja con su papá, debido a que según él es más basado en el miedo que en el amor, no obstante, sitúa que vive con su mamá y tías donde la relación según él es de cuidado y amor.</p> <p>-En relación a su <u>Sistema Escolar</u>, manifestó ser duro en el trato con los amigos que le fallan, así como también dice que es normal para él ofenderse entre sus amigos porque no pasa de la chanza o broma.</p> <p>-En cuanto a su <u>Sistema Social</u>, él expresó su molestia frente a que lo tilden como el que siempre se porta mal o el indisciplinado.</p>	<p>-Se identificó en su construcción que efectivamente su papá no aparece en su diagrama, por el contrario, su mamá, abuela y tías las sitúa muy cercanas a él.</p> <p>-En cuanto a la dimensión escolar sitúa a profesores particulares como muy cercanos a él y sólo a una amiga en una cercanía mediana.</p> <p>-En lo que tiene que ver con su Sistema Social sitúa un grupo bastante amplio de los que considera amigos, de hecho, es la dimensión que más llena en todos los rangos de cercanía. (Ver Anexo #5)</p>
“J” (16 años)	<p>-A lo largo de la conversación reflexiva “J” se mostró distante o reacio a querer hablar, por lo tanto, no permitió una exploración más profunda de su contexto.</p> <p>-Sin embargo, habló sobre su <u>Sistema Escolar</u>, donde expresó el molestar a</p>	<p>-De acuerdo con la lectura del diagrama se identifica que él situó a sus papás en un rango mediano de cercanía, y a su abuelo y algunos tíos como muy cercanos a él.</p>

	<p>alguien como la chanza que no cuenta con la intención de herir a otro.</p> <p>-En cuanto al <u>Sistema Social</u>, dijo caracterizarse por tener muchos amigos además de ser visto siempre como el líder del grupo.</p>	<p>-En la dimensión escolar, únicamente plasma a los profesores, particularmente 3 como muy cercanos a él.</p> <p>-En lo que corresponde a lo considerado como Sistema Social, se encuentra que es la dimensión en la que más sujetos sitúa a lo que él lo relaciona con ser sociable. (Ver Anexo #6)</p>
“J C” (15 años)	<p>-En su relato manifestó en cuanto a su <u>Sistema Familiar</u>, tener una familia muy unida que se apoya a través del deporte y el amor, debido a que él es ciclista.</p> <p>-Con relación a su <u>Sistema Escolar</u>, dice ser amigo de muchas personas, dado que expresa que por su deporte lo reconocen y aprecian, por lo tanto, intenta estar para el otro y ayudar; sin embargo, alude el molestar a otro como la chanza sin una mala intención, dado que se considera como líder.</p> <p>-En su <u>Sistema Social</u>, manifestó considerarse como líder tanto fuera como dentro del contexto escolar debido a su deporte.</p>	<p>-En la dimensión familiar del diagrama que construyó, se evidencia a su papá, mamá y hermanos y sobrino en el rango de muy cercanos a él.</p> <p>-En la parte de la dimensión escolar, sitúa a un gran grupo de amigos como muy cercanos a él.</p> <p>-Así mismo, en lo que corresponde a la dimensión social de su diagrama, se identifica un gran número de personas que completan el total de los rangos del mapa, donde efectivamente se caracteriza por ser amigable y tranquilo. (Ver Anexo #7)</p>
“M J” (14 años)	<p>-Expresó en su relato en relación con su <u>Sistema Familiar</u> la separación de sus padres como aliviadora debido a las</p>	<p>-En la construcción de su mapa y en relación con la dimensión que se encuentra en está en relación a la</p>

	<p>constantes peleas que tenía que presenciar.</p> <p>-En su <u>Sistema Escolar</u> manifestó ser conocida como la líder ante el colegio y la que es de muchos amigos.</p> <p>-En su <u>Sistema Social</u>, reconoció en su relato la manera en que inspira en los demás respeto y aprecio, debido a su liderazgo tanto fuera como dentro del contexto escolar.</p>	<p>familia se identifica a su mamá y su hermana mayor como muy cercana a ella y a su papá sólo un poco lejano.</p> <p>-Particularmente se identifica que en la dimensión del colegio que alude al Sistema Escolar, no sitúa a ningún amigo y por el contrario sólo a un profesor.</p> <p>-En la dimensión social del diagrama, sitúa sólo a seis amigos como muy cercanos a ella. (Ver Anexo #8)</p>
Agredido	Técnica: Conversación reflexiva	Técnica: Mapa de redes
“C” (16 años)	<p>-Manifestó con relación a su <u>Sistema Familiar</u>, la presencia no constante de su papá por cuestiones laborales y la relación con su mamá y hermano las sitúa como “la peor”, dado que culpa a su madre de lo que le sucede en el colegio porque fue ella quien tomó la decisión de que “C” ingresara en este colegio.</p> <p>-En cuanto a su <u>Sistema Escolar</u>, dice estar y sentirse sola en el colegio, ya que considera que todos la rechazan por comentarios que hacen de ella en redes sociales y porque siente que, por su aspecto físico, particularmente el acné, no la</p>	<p>-De acuerdo con la lectura que se realiza del mapa construido, se identificó en relación con la dimensión familiar que sitúa a su mamá como bastante lejana a ella y a su papá y abuela como muy cercanos.</p> <p>-En cuanto al Sistema escolar, sitúa en la dimensión del colegio en el diagrama sólo a una amiga en un rango medio de cercanía y a la psicóloga del mismo en un rango lejano a ella.</p>

	<p>aceptan, por lo cual insiste en querer retirarse de la institución, pero de nuevo sitúa a su mamá como su enemiga dado que ella no le permite retirarse.</p> <p>-Su <u>Sistema Social</u> lo expresó como fortalecedor dado que tiene amigos fuera del contexto escolar.</p>	<p>-En la dimensión social, sitúa a un gran número de personas como muy cercanas a ella (Ver Anexo#9)</p>
“M” (15 años)	<p>-Expresó en cuanto a su <u>Sistema Familiar</u> que sus padres intentaron separarse recientemente, pero la situación de acoso escolar por la que atraviesa considera que fue punto de fortalecimiento y unión en su familia.</p> <p>-En relación con el <u>Sistema Escolar</u>, consideró desde su relato que es muy difícil que ella tenga amigos en el colegio, dado que se aprovechan de su buena amistad y nobleza pues siempre la sitúan como la culpable de alguna situación.</p> <p>-Su <u>Sistema Social</u> lo manifestó en relación no tener amigos dado que dice a la única persona que considera como un amigo es a su hermano mayor y su familia.</p>	<p>-En el diagrama construido se identificó que efectivamente sitúa a sus papás y hermano como muy cercanos a ella.</p> <p>-En lo referente a la dimensión escolar, ubica como cercanos a un profesor y la psicóloga.</p> <p>-En la dimensión social, se identifica como cercanos a sus papás y hermano y a algunos amigos en el rango lejano. (Ver Anexo #10)</p>
“J S” (13 años)	<p>-En su <u>Sistema Familiar</u>, manifestó que la relación con su mamá ha sido difícil pero llena de amor, debido que hasta la fecha de la conversación llevaba un año viviendo de nuevo con su mamá, por motivos laborales de ella, razón por la cual vivió con sus</p>	<p>-No fue posible usar este tipo de técnica con él, debido a disponibilidad de tiempo de él-.</p>

	<p>abuelos desde los dos años, y dice que el cambio de vivir de nuevo juntos con nuevas reglas y costumbres no ha sido fácil para ninguno de los dos.</p> <p>-En cuanto a su <u>Sistema Escolar</u> consideró que cuando él llegó a quinto grado en este colegio su actitud de rechazo ante los demás fue la razón por la que lo empezaron agredir y a rechazar, también expresó que comenzó a acercarse a dos personas de su entorno que ahora son su apoyo.</p> <p>-Su <u>Sistema Social</u>, lo manifestó por el lado de preferir estar solo, aunque resalta la importancia que le brinda a sus dos únicos amigos del colegio, los cuales considera como su apoyo.</p>	
“K” (15 años)	<p>-Manifestó en su narrativa contar con un <u>Sistema Familiar</u> unido basado en el respeto y amor, resaltó de manera significativa la relación con su hermano pues dice considerarlo su mejor amigo.</p> <p>-En cuanto a su <u>Sistema Escolar</u>, expresó no tener muchos amigos pues dice caracterizarse como alguien muy callado y tímido.</p> <p>-Su <u>Sistema Social</u>, lo presentó como muy pequeño, debido a que su único amigo fuera del contexto escolar es su hermano mayor.</p>	<p>-Se identificó en su construcción que en la dimensión de su Sistema Familiar se encuentran como muy cercanos sus papás, hermano y sus mascotas (2 gatos).</p> <p>-En lo que corresponde a la dimensión del Sistema Escolar únicamente ubica y como muy lejanos a los empleados.</p> <p>-En la dimensión social sitúa como muy cercanos sólo a sus mascotas y en el último nivel de los rangos a sus compañeros del salón. (Ver</p>

		Anexo #11)
“J G” (13 años)	<p>-En cuanto a su <u>Sistema Familiar</u> manifestó la distancia con su padre debido su trabajo y a la separación con su madre.</p> <p>-Su <u>Sistema Escolar</u> lo expresó como de pocos amigos de su misma edad, pues son ellos los que lo agreden, razón por la cual expresó el preferir compartir con personas mayores a él; sin embargo, dice intentar empezar a incluirse con sus compañeros para dejar el miedo atrás, aunque lo considera todo un reto.</p> <p>-Con relación a su <u>Sistema Social</u> dice no tener amigos fuera del contexto escolar, según su narrativa porque su madre le pone muchas limitaciones y lo protege demasiado.</p>	<p>-Se identificó en la construcción de su diagrama que ubica principalmente como muy cercanos a él a Dios y a su mamá, sin embargo, a su papá lo ubica distante a él.</p> <p>-En la dimensión escolar, sitúa varios amigos como cercanos a él y a los profesores en una posición lejana.</p> <p>-En lo que corresponde a la dimensión social sitúa de nuevo a Dios y a varias personas en primer rango como muy cercanas a él. (Ver Anexo #12)</p>
“J E” (14 años)	<p>-Manifestó en relación con su <u>Sistema Familiar</u> distanciamiento con su padre debido a la reciente separación con su mamá, considera él que su papá sólo responde económicamente, en cambio a su mamá la sitúa como la mejor.</p> <p>-Su <u>Sistema Escolar</u> lo expresó como no muy amplio dado que dice preferir estar solo a pesar de que cuenta sólo con dos amigos.</p> <p>-En cuanto a su <u>Sistema Social</u> dice que</p>	<p>-En el diagrama particularmente en la dimensión familiar, sólo sitúa únicamente a su mamá y hermana en el rango muy cercano a él.</p> <p>-En la dimensión escolar, sólo ubica a dos profesores como muy cercanos en su rango.</p> <p>-En cuanto a la dimensión social, ubica de nuevo como muy cercana a su mamá y tres amigos, particularmente me ubica como</p>

	sólo se basa en sus primos pues expresó no tener amigos u otro apoyo fuera del contexto escolar.	psicóloga dentro de su rango medio de cercanía a él. (Ver Anexo #13)
--	--	--

Fuente: Creación propia, 2019: Descripción de resultados objetivo 1.

De acuerdo con lo anterior, al poner en convergencia dichos sistemas desde la epistemología sistémica, fue posible encontrar cualidades emergentes desde la voz de los actores, como lo son la identificación sobre las relaciones de cohesión familiar en tres de las personas que se encuentran en el rol de agresor, dado que el analizar sus narrativas como:

- *"En mi casa vivimos sólo tres mi papá, mi mamá y yo acá en Ubaté, tengo por parte de mi mamá dos hermanos y por parte de mi papá otro hermano, yo soy el menor de todos y pues también está mi sobrino que pues nos criamos juntos y crecimos casi al tiempo [...] Somos una familia muy unida, nos gusta hacer todo juntos, yo soy ciclista y siempre van a mis carreras todos, están ahí y eso es muy bonito"* (**"J C", 15 años. Agresor**)
- *"... Pues mi familia, yo vivo sólo con mi mamá y a veces me voy donde mis tías y a veces donde mi abuelita y cuando mi mamá trabaja en las noches me la paso con mis tías, porque es que mi mamá nunca sale y cuando hay conciertos o algo yo le digo que salga que vaya, en fin... con mi papá pues es como si no tuviera, pero realmente no me hace falta, porque mi familia es pequeña pero unida".* (**"A", 14 años. Agresor**)
- *"... Algo que pasa en mi familia es que "J" no expresa y mi esposo, aunque tiene un carácter aparentemente fuerte es muy débil porque él se estresa por todo, por lo mismo "J" me cuenta todo me tiene mucha confianza gracias a Dios, entonces me cuenta de cosas, nuestra relación es muy fuerte y unida".* (**Mamá de "J", 16 años. Agresor**)

Las narrativas anteriores, logran demostrar dentro del estudio que no solamente debe existir un escenario de crisis o ambivalencia familiar para que uno de sus integrantes sea más propenso a agredir o no a un otro, en este caso, en el contexto escolar y tecnológico. En esta medida, dicho resultado permite repensar algunos postulados investigativos que se centran netamente en los procesos de crisis de las familias, donde consideran que son fuente principal para que surjan conductas de agresión entre pares en los contextos mencionados, claramente se evidencia desde la voz de estos actores e incluso desde la interpretación de los mapas de redes contruidos por ellos mismos, que las relaciones dentro de sus sistemas familiares son mayormente basados en la cohesión y la comunicación asertiva.

Sin embargo, se resalta que sólo en uno de los casos de los actores agresores, se encontró que su adaptabilidad a los cambios no es lo suficientemente estable o es dificultoso llegar a la cohesión, *"En este momento vivimos sólo mi mamá, mi hermana mayor, mi hermano y mi otra hermana, porque mis papás se separaron hace tres años... es que ellos se la pasaban peleando, ya no me aguantaba más, pero sé que era lo mejor"* (**"M J", 15 años. Agresor**).

- *"Yo reconozco que también soy muy malgeniada pero a los niveles que a veces llega mi hija, no sé... tal vez por lo que la vida me ha golpeado mucho soy muy prevenida pero a "M J" no y ella es así... , estoy como en esa lucha con ella (llora)" [...] "es que yo le digo algo a "M J" y ella pateo las cosas de la rabia o golpea las puertas, le pega a los hermanos... o ya es el otro extremo que si las cosas no salen como ella quiere, empieza a llorar con mucha rabia, a ella todo le molesta [...] "pues yo con mis hijos de pronto por la situación en que me crié, la situación que he vivido... yo los amo, ellos son mi motor, mi razón (llora), pero soy muy drástica, a veces soy muy dura con ellos... como que se repite la historia mmm no de maltrato, pero sí soy muy dura con ellos... de pronto no les demuestro como ese afecto, como ese abrazo, pero de pronto tengo mi forma de demostrarles que los amo"* (**Mamá de "M J", 15 años. Agresor**)

De acuerdo a las narrativas anteriores, es preciso comprender retomando el capítulo II y particularmente desde Hernández (2005), situar a la familia como la que es su propia unidad de

supervivencia, donde “en ella se metabolizan las necesidades de todo orden y los procesos de adaptación, mediados por la significación que sus miembros les atribuyen a los diversos aspectos de la vida” (p. 5), es decir, que al comprender y aliarse con esta posición en el estudio, teniendo además como base los resultados expuestos, se permite denotar que el sistema familiar sigue vivo independientemente de su precariedad contextual o su disposición para el cambio, dado que esto sólo demuestra la manera en que el sistema puede organizarse dentro de su historicidad y su contexto, tal y como lo sustenta el paradigma sistémico- complejo desde Morín (1998):

Por eso el hombre, como ser vivo, está en constante construcción de sí mismo, de su yo identitario, del pensamiento sobre el mí objetivado y del sí mismo como principio cogitante y reflexionante constitutivo del “yo, del mí, del sí mismo”, en relación con el nosotros, y con el otro, el alter en un contexto socio-histórico, temporal, espacial, vehiculado por una de las partes constitutivas esenciales del sujeto, la cultura, el lenguaje como objetivación tanto de esa cultura como del sujeto mismo que se expresa dentro de un proceso de intercomunicabilidad, lo cual es el signo de las interacciones múltiples, por tanto complejas, que enfrenta el sujeto en el ámbito más restringido de la familia y/o del grupo social de referencia (Morin, 1998, citado por Juárez, J & Comboni, S. 2012, p. 43)

Sin embargo, en los casos de las personas que se encuentran situacionalmente como agredidas, se evidencia que en la mayoría de éstas hay cohesión y comunicación asertiva en el sistema familiar, pero particularmente puntuando las situaciones de crisis en los procesos de violencia escolar como las fortalecedoras de dichas cohesiones, como se puede evidenciar en las siguientes narrativas:

- *“A mi niña la han afectado y muy duro, ella se ha querido retirar de acá del colegio, yo no la he dejado no porque no quiera, sino porque quiero que aprenda de todo esto a ser más fuerte y que uno no puede escapar de las situaciones en la vida, ahora si veo que las cosas ya se están pasando de castaño a oscuro definitivamente cambiamos de colegio pero habiéndolo intentado y ella es muy*

fuerte, ha logrado salir adelante, a veces llora y me cuenta todo eso pero yo estoy ahí apoyándola" (Papá de "M", 15 años Agredida)

- *"Pues yo creo que ya después de tantas cosas que nos pasaron, yo pienso que él ya me ve como su mamá y su compañía porque yo he intentado estar cerca de él, de que confíe en mí, la situación por la que él pasa nos unió mucho más y esa es nuestra mayor estrategia, la unión entre los dos después de tanta distancia" (Mamá de "J S", 13 años. Agredido)*
- *"Yo creo que "K" es paciente, mucho, pero es últimamente que toma a veces actitudes agresivas, no se aguanta ni él, es como si estuviera frustrado... explota muchísimo. Pero ahí estoy yo y especialmente su hermano apoyándolo, brindándole herramientas para que se vuelva fuerte mentalmente, somos su apoyo y unidos más después de lo que le pasa en el colegio con sus compañeros" (Mamá y hermano mayor de "K", 15 años. Agredido)*
- *"Yo sé que ellos son muy fuertes y a Juan le da mal genio, pero él ha aprendido a no creerse lo que los demás le dicen, porque eso no lo define como persona, yo me he vuelto su mejor amiga y todo esto lo hablamos, porque él antes todo se lo callaba... ahora es distintos, ahora soy su amiga, esto nos volvió más amigos" (Mamá de "J E", 13 años. Agredido)*

Por lo tanto, de acuerdo a las narrativas anteriores, es preciso de nuevo aludir a Hernández, A. (2005), dado que dentro de su teoría donde se reconoce a la familia desde el pensamiento sistémico como la que es capaz de movilizarse, es fundamental también entender desde los resultados que atañen a este estudio, la capacidad con la que cuentan estos sistemas familiares de co-construirse con el otro, en este caso, desde la potencialidad que le aluden a una situación de crisis, por ello en esta investigación se coincide totalmente con Hernández, A. (2005), al considerar que:

Una unidad de supervivencia evolutiva como la familia no se puede visualizar sino en la interacción con su ambiente. De hecho, este ambiente está configurado por sistemas heterogéneos que se necesitan para su co-evolución, de modo que si una unidad de supervivencia está en situación de precariedad, se paraliza su proceso evolutivo y para desatascarla se requieren reencuadres que incluyan unidades de sentido más amplias (p. 5)

No obstante, al igual que como sucedió con los actores agresores, es importante situar los casos que generan la excepción, ya que hay sistemas familiares que pueden emerger en relaciones de amalgamiento o incluso de caos total, como se muestra en la siguiente narrativa:

“El papá de mis hijos sólo responde económicamente, y yo sé que si ellos le piden algo él se los da, pero yo no permite que ellos estrenen ni nada de eso porque yo pienso que ellos no tienen que acostumbrarse a eso, después por eso es que empiezan hacerle el bullying y todo eso...la verdad es que yo a ellos sí los pribo de muchas cosas, no porque no se pueda sino porque no quiero que se mal acostumbren, yo prefiero enseñarles la escasez, es que ni cinco mil pesos les doy...” (Mamá de “J G”, 13 años. Agredido).

Sin embargo, de nuevo no quiere decir esto que sean incidencias totalmente cruciales o definitivas para que un sujeto se encuentre absuelto o no del contexto en el que se enmarca el estudio, sino que nuevamente es una forma en la que el sistema configura su propia organización donde además se encuentra en constante relación con un contexto en el que es capaz de movilizarse en medio de las interacciones que va construyendo el propio sistema.

Ahora, por otro lado es fundamental hacer mención en un resultado particular como una de las categorías emergentes que se lograron identificar, ya que se visualiza un proceso circular con la relación entre situarse contextualmente en el rol de agredido o agresor, dado que desde la técnica que se usó de conversación reflexiva, se puede comprender que la mayoría de los sujetos con los que se trabajó en el estudio como agresores, en algún momento de su Sistema Escolar y Sistema Social ocuparon el rol de agredidos, generando así una perspectiva bajo la naturalización y la justificación de la “chanza” sobre la violencia:

- *"Pues por decir yo no puedo decir bien la R y pues eso desde que tengo cuatro años me han molestado por eso, por decir hasta en un "jean day" lo joden a uno por como se viene vestido, yo no sé a veces de dónde sacan tanto para molestarlo a uno. (LUEGO SE SITÚA COMO AGRESOR): "yo insulto mucho pero casi no me voy a los golpes... es que a Guillermo no le han enseñado que cuando sale bigote hay que quitárselo, rasurarse y pues él tiene su bozo, entonces la gente se la pasa poniéndole apodos que bozo lulo y cosas así y eso me causa gracia y a veces se lo digo, pero no es que yo se monte todos los días" ("A", 14 años. Agresor)*
- *(SE SITÚA PRIMERO COMO AGREDIDO) "Si digamos todo eso fue más que todo en primaria, yo era un chino fastidioso a morir (risas) y por lo mismo a algunas personas yo no les caía bien y como desde cuarto me empezaron como a ignorar yo no tenía amigos, me molestaban por todo, era feo! Llegaba el momento en que me molestaban tanto que, al entrar a cuarto, yo al llegar al salón me paraba al lado de la puerta y empezaba a llorar antes de entrar al salón... uchh me acuerdo mucho de eso, yo lloraba mucho. Yo nunca le dije a alguien sólo a mi mamá, pero ella me decía que tranquilo que eso iba a pasar." (SE SITÚA LUEGO COMO AGRESOR): "Pues digamos mmm no sé, aunque a un chico que se llama Miguel, entonces él es inteligente y pues él casi no habla con nadie, él es en el salón callado no molesta a nadie, y pues siempre mis amigos y yo tratamos de hablar con él a veces lo molestamos como si estuviéramos chanceando entre amigos (nos golpeábamos, nos tratábamos feo pero entre nosotros como amigos, como entre el círculo de confianza que hay) para que se sienta incluido y a él no le gusta, a veces se pone agresivo porque no le gusta que lo tratemos como entre nosotros, y pues a veces se ponía a llorar, se ponía agresivo". ("J C", 15 años. Agresor)*

Este tipo de resultado como emergencia, permite reconocer las dinámicas en las que se están moviendo los sujetos desde sus voces y experiencias, dado que en estos casos se

comprende el modo en que se puede estar viendo enmascarada la violencia de manera tal, que los procesos reflexivos sobre un otro legítimo se están viendo debilitados cada vez más, como lo exponía la investigación sobre el Modelo de Triple Riesgo Delictivo (TRD) de González, A. (2015), quien estipuló y concluyó la manera en que se están normalizando o incluso minimizando algunos actos que conllevan conductas violentas en escenarios escolares o tecnológicos, resultados que al relacionarlos con el presente estudio denotan los indicios verídicos que se encontraron respecto al postulado expuesto.

Siguiendo este hilo, es preciso hacer mención en una de las categorías analizadas enfocada en los escenarios de poder entendiéndose en este estudio como una de las formas que influyen en la manera en que se acoplan los sistemas particularmente en el caso de los agresores, como sustenta la psicóloga colombiana López, M en su investigación en el año 2012, donde precisamente a estos escenarios de poder no los considera como ajenos a los contextos en los que emergen los sujetos dado que el sólo hecho de residir en un país como Colombia implica que se permee más dicha concepción sobre el poder en el otro; ahora cabe resaltar que si bien esta postura no se evidencia tal cual en el estudio, sí fue posible encontrar narrativas dirigidas hacia la importancia que le adjudican al inspirar respeto ante sus pares o la necesidad de sentirse líder ante el grupo, como se logra demostrar a través de las siguientes narrativas, *“pues casi todo el colegio me conoce a mí, yo soy de muchos amigos a mí todos me quieren y me respetan”* (“**M J**”, **15 años. Agresor**).

- *"Digamos no me cae mal nadie y pues en todo lado a uno lo molestan con la chanza y eso, pero trato de estar bien ahí para el otro, que siempre puedan confiar en mí, nunca traicionar al otro, siempre estar junto al otro en las buenas y en las malas porque a mí todos me ven como al líder y más porque soy deportista, a veces sí hacemos chanzas, pero es sólo eso, porque yo soy líder"* (“**J C**”, **15 años. Agresor**)

Sin embargo, de acuerdo a lo anterior es necesario resaltar desde los postulados expuestos en el Capítulo II de la Teoría Sistémica que la conducta es contextual, por lo tanto, las condiciones para que surja este u otro tipo de violencia pueden corresponder a escenarios

totalmente contextuales, por ello la importancia de estudiar y comprender en un primer momento la voz de estos sujetos a través de sus experiencias desde el análisis de las dimensiones de sus sistemas tanto familiares como sociales y escolares, que permiten una identificación de un carácter más profundo de las condiciones particulares para que surjan situaciones de bullying y cyberbullying.

En el caso de los sujetos que situacionalmente se encuentran como agredidos, se encuentra que sus narrativas se sitúan en algunas coyunturas desde los sentimientos de soledad enmarcados en sus sistemas escolar y social particularmente como se expresa en las siguientes voces:

- *"Estoy sola en el colegio, no hablo con nadie, todos me rechazan... fuera del colegio tengo muchos amigos que me quieren y me apoyan, yo quisiera estar con ellos todo el tiempo, pero mi mamá no me deja cambiarme de colegio"* (**"C", 16 años. Agredida**)
- *"Es muy difícil que tenga amigos en el colegio, siempre hay problemas donde ellos me ponen como la culpable"* (**"M", 15 años. Agredida**)
- *"Es que mi forma de actuar en quinto afectó a las personas que estaban a mi alrededor porque tuvieron una mala imagen de mí... Si entonces ahora pues lo que logré fue que las personas que me hubiera gustado que fueran mis amigos pues los alejé... y pues tengo mi grupo y mis amigos, pero no son tantos"* (**"J S", 13 años. Agredido**)

Lo anterior, al ponerlo en conversación con Estupiñán, J (2014), particularmente cuando expresa que "la paradoja del goce está en el dolor" (s.p), permite comprender mucho más a fondo lo peculiar de estas narrativas y el sentido que cargan en sí mismas, y es que precisamente el conflicto mismo que vivencian estos sujetos y la posibilidad de contar su historia son indicadores de transformación, pues en este estudio se cree fielmente en la convicción de que todos los seres humanos pueden cambiar para poder transformarse frente al mundo desde los recursos que

construye, y el primer paso para ello, de nuevo desde Estupiñán, J (2014), es el exponerse a la fragilidad en el sentido de que “es necesario considerar a la vida misma como vulnerable, pues es ahí donde uno se puede transformar, si la perfección existiera no habría ni siquiera posibilidad de pensar en ello” (s.p). Postura que al relacionarla con el estudio e interiorizar como investigadora me invita a ponerme en el lugar del otro para conocer y compartir su dolor frente a lo que vive y siente como punto de partida para una construcción y comprensión mucho más sólida frente al cambio.

Ahora, se resalta que los actores que se han ido mencionando a lo largo del documento también ocupan el rol de observadores, rol que es base para identificar la pauta que conecta el proceso de bullying y cyberbullying, si bien investigaciones externas tanto nacionales e internacionales como las que se han expuesto a lo largo del Capítulo II, han manifestado en sus conclusiones el decisivo papel que ocupan estos sujetos en los particulares escenarios contextuales. Sin embargo, se encontró en el presente estudio que, en el caso de los sujetos agresores, en tres de ellos prevalece la pauta de no intervención por considerarse ajenos al problema que observan, ya que el acto de la burla intencional ante un otro es visto como una dinámica normalizada que puede llegar a ser justificada bajo la chanza, como se puede ejemplificar a través de las siguientes narrativas:

- *"...Pues yo me quedo callado porque a veces al agresor no le importa que uno haya visto y me puede hacer cosas también, pues uno por miedo se queda callado... Pues a veces me da igual, porque nadie se preocupa por mí pues yo no me voy a preocupar por los demás". ("A", 14 años. Agresor).*
- *"Pues muchas veces ignoro porque no me importa y no me quiero meter en problemas... pero nunca he visto una situación, así como grave, no sé qué haría realmente... aunque sólo una vez he intervenido, porque cuando digamos molestan a alguien yo digo como que pare... y es que yo también he molestado a alguien pero he pedido perdón, aunque la mayoría de las veces no hago nada cuando veo una situación de esas". ("J", 15 años. Agresor)*

- *"Pues digamos que a veces veo que alguien trata mal a otro y uno como que no hace nada o le da igual, porque como que no me incumbe, no me están haciendo nada a mí, entonces uno deja así... la verdad prefiero no meterme". ("J C", 15 años. Agresor)*

Los datos anteriores, permiten correlacionarse y comprobarse con la investigación de Cuevas, M, & Marmolejo, M. (2015), realizada en Colombia, dado que las narrativas expuestas representan lo que las autoras llaman observadores pasivos que no reaccionan de ninguna manera ante la situación, teniendo en cuenta que, en este caso, dichos observadores son los mismos agresores que tienen la posibilidad de identificar situaciones ajenas a los que ellos crean. No obstante, es necesario resaltar que sólo uno de los casos representó la excepción en los agresores, dado que fue posible encontrar que este sujeto se encuentra en la posición de un observador proactivo, según Cuevas, M, & Marmolejo, M. (2015), debido a que decide actuar ante una situación de bullying y ciberbullying, como se evidenciará en la siguiente narrativa. Dato que al analizarlo permite ver en la investigación la capacidad con la que cuentan los sujetos para poder situarse en el lugar del otro independientemente de su rol, aunque en este caso es fundamentado bajo el liderazgo que cree que emana ante su sistema social y escolar:

- *"Digamos hay unos de décimo que molestan a un amigo y pues yo me hablo con todo el mundo, entonces digamos vamos saliendo o algo y le dicen apodos y se burlan de él en la cara, entonces yo me les encaré y les dije que dejaron de ser fastidiosos, que qué era lo que les pasaba". ("M J", 15 años. Agresor)*

De nuevo, en el caso de las personas que se encuentran situadas como agredidas, sus respuestas fueron basadas en el miedo encaminadas hacia el silencio, dato que se comprende al relacionarlo con el contexto al que han sido expuestos con respecto a la situación de bullying y ciberbullying, como se evidencia en las siguientes narrativas,

- *"Yo prefiero no meterme en nada, si ya me tratan mal sólo porque tengo granos, no me quiero imaginar si defiendiendo a alguien" ("C", 16 años. Agredida)*

- *"Prefiero quedarme callado para evitar problemas"* (**"J E", 13 años. Agresor**)
- *"Pues es que lo que pasa en esos temas es que bueno, uno procura no meterse en eso porque después la cogen contra uno y la verdad no quiero más problemas"* (**"J S", 13 años. Agredido**)

Se hace especial mención a un resultado particular, y es que a pesar de que las bases de estas narraciones es el temor, se identifica profunda disponibilidad para ser agentes de cambio en la mayoría de los casos, pues su herramienta principal para llegar a actuar en algún momento como observadores activos y no pasivos, es su propia experiencia, lo cual al analizarlo desde la Teoría Sistémica y desde Estupiñán J & González, O (2014) en su investigación sobre narrativas conversacionales, se logra señalar la manera en que se empieza atribuir esas posibilidades de nuevos sentidos de transformación a la experiencia del bullying y ciberbullying, de nuevo, desde la voz de la experiencia,

- *"Pues no he intentado ayudar a alguien, pero si lo hiciera creo que yo primero le diría a la persona que le están haciendo daño que no se deje derrumbar así como así, que hay que dialogar y ver los dos puntos de vista de las personas, tú qué hiciste y él que hizo para que llegara a pasar todo eso y pues que diga lo que siente, lo que pasa que no se quede callado o que tampoco después apoye a los que molestan y también reconocer los errores de uno"* (**"M", 15 años. Agredido**)
- *"A alguien que le están haciendo daño yo sólo le diría (respira y le tiembla la voz) es muy difícil, pero yo le diría que buscara atención con personas mayores ya que ellos saben un poco más sobre los casos y que sinceramente actúe con indiferencia"* (**"J", 13 años. Agredido**)
- *"Yo soy un observador neutro, el que no se mete en nada, aunque yo me doy cuenta y saco toda la información que puedo y cuando veo que ya es muy grave pues acudo a alguien y cuento porque sé que es sentir que lo maltraten a uno".* (**"K", 15 años. Agredido**)

En este punto y teniendo en cuenta toda la información y análisis que se le ha proporcionado al lector anteriormente, es preciso aludir desde las narrativas de los sujetos participantes lo que particularmente es para ellos una situación de bullying y cyberbullying desde su experiencia contextual, lo cual en su medida permitirá dar mayor respuesta y comprensión al objetivo específico planteado,

- *“Bullying es como molestar a alguien por su situación, discriminarlo”... “pues es que eso ya depende como lo tome la persona a la que se lo hacen, porque si lo toma en broma pues no se considera bullying, pero si ya uno se afecta pues sí”* (**“A”, 14 años. Agresor**)
- *“Para mí es cuando una o más personas lo fastidian a uno o a otra, de manera física, psicológica, verbales, lo hacen sentir mal, quieren que esa persona se sienta débil, indefensa [...] Pues muchas veces porque les parece divertido, porque se ríen de la persona porque hace esto o aquello o porque ellos también quieren sentirse mejor con ellos mismos y molestan a otro... “Bueno pues digamos que por lo general tratan de ser mejor en todo que los otros, tienen como superioridad por decirlo así, tiene un aspecto físico grande y que puede ser agresivo por decirlo así, o también tienden a tratar mal a todo el mundo, entonces se creen los mejores y por eso lo hacen” [...] (EN CUANTO A LOS AGREDIDOS): “digamos hay veces que no tienen forma de defenderse, porque pueden hacerle lo que quieran y ellos nunca dicen nada o hacen algo al respecto a veces, entonces las personas que los molestan saben que no van hacer nada”* (**“J C”, 16 años. Agresor**)
- *“Pues qué sé yo, que es por internet, es una especie de intimidación... Pues es que digamos que si yo prendo mi computador y veo que alguien me dice cosas pues siento que ni me va ni me viene si es una persona x, pero si es una persona cercana si de pronto me dolería, de pronto tendría más consecuencias el cyberbullying porque las palabras duelen más que los golpes.”* (**“J”, 16 años. Agresor**)

- *"Pues el bullying es como esa agresión física hacia otra persona y el cyberbullying es por redes sociales y todo eso" [...] "Mmm pues es que si a Pepito le hacen tal cosa y ya todos los días pasa eso como que se psicosea que ya le van a decir eso" [...] "Es que el que agrede es porque tuvo o tiene problemas en su casa o porque sus papás no están juntos o le pegan sin ninguna razón, o sea como que transmiten lo que pasa en sus casas... y las personas que son agredidas es porque son muy callados, o sea eso no es malo pero no sé de pronto porque no inspiran respeto."*
("M J", 15 años. Agresor)

Desde la voz de los sujetos agredidos,

- *"Una persona agredida es alguien que se siente solo todo el tiempo, que siente dolor por todo lo que le hacen"... "Los que agreden tienen mucha envidia en su corazón, tienen rabia y pueden estar sufriendo en sus casas y se desquitan aquí"*
("C", 16 años. Agredida)
- *"Los que agreden tal vez porque les gusta ver sufrir a las personas porque se sienten más que los demás y más si tienen personas que los apoyan en eso... yo pues no sé desde mi punto de vista creo que es así porque ahora más que nunca se ve que el que se burla o le hace daño a los demás entonces es el mejor, el que todos quieren ser amigo de él, entonces llega un punto en el que si tu no te burlas tampoco de los demás entonces tú eres el débil, y prácticamente es como si lo obligaron a burlarse del otro o si no te molestan" ... "Y los que nos agreden, pues cuando yo sufrí todo esto la verdad me sentía muy dolida, no me pegaron ni nada, pero la manera en que me afectaron fue horrible... porque las palabras y los actos siempre van a quedar aquí (señala su cabeza), mientras que los golpes pues duelen pero pasan, pero lo que te dicen es peor"*
("M", 15 años. Agredida)
- *"Pues el bullying es en pocas palabras el acoso frente a una persona o frente a alguien que tiene alguna diferencia o discapacidad y el cyberbullying es por la tecnología, es el acoso frente a las redes sociales, no poner la cara"... "Pues una*

persona agrede principalmente porque o él tiene problemas en la casa o tiene algún problema que lo hace... o sea por ejemplo no tiene papás que estén pendientes, está solo todo el tiempo y puede que sus amigos además lo molestan a él, entonces él se vuelve así para sacar toda esa furia o para que él saque lo que siente"... "Una persona agredida es una persona que está del otro lado, porque la persona agrede y todo, pero nunca piensa en las consecuencias para ese agredido o incluso las consecuencias para él mismo" ("J S", 13 años. Agredido)

- *"El bullying es el maltrato a otras personas, yo lo quería decir en el primer taller que tuvimos, pero por el miedo a hablar mejor me quedé callado... Y el cyberbullying es todo lo que es digital, agresión digital". ("K", 15 años. Agredido)*
- *"Considero que es continuo porque a mi me lo vivían haciendo diario, y no era un accidente sino porque ellos querían porque ellos se incitaban a molestarme... Es que yo ya he estado en ese lugar, en esos zapatos, pero también he visto cómo agreden a otros, pero lo malo es que a veces ellos se vuelven agresores, yo quisiera solucionar todo eso ayudarlos..." ("J G", 13 años. Agredido)*
- *"Es como decirle apodos a la gente o pegándole o haciéndole algo en las redes sociales... Los que hacen daño a otros de pronto es porque sienten celos o rabia de que a alguien le esté yendo bien... Y los que sufren son personas amigables, responsables y los demás se aprovechan de eso bueno" ("J E" 13 años. Agredido)*

Las narrativas anteriores al ser basadas en las propias experiencias de estos sujetos dejan entredicho que los agresores de este estudio, en su mayoría justifican los actos violentos tanto físicos como a través de los medios tecnológicos, bajo el dominio de la broma o la chanza frente a otro, a pesar de que en algunos casos algunos de estos actores también fueron punto de foco de agresiones. En contraste, se alude a los casos de los sujetos que se encuentran situacionalmente como agredidos, donde se evidencia que sus narraciones son basadas en el miedo, tristeza e incluso rabia frente a los actos de violencia, sin embargo, se encuentra en algunos casos la

necesidad de ayudar a otros o incluso la capacidad de intentar comprender el lugar del otro como agresor.

De modo que, al hacer una interrelación entre las narrativas presentadas, la teoría de la complejidad de Morin, E. (2003) donde dice que “el todo afecta las partes y las partes afectan el todo” (s.p) relacionándolo con la postura de Estupiñán, J & González, O. (2014) en cuanto al comprender a la narrativa como un proceso psico- socio- cultural; hace necesario reconocer en este estudio la potencia que representan estas voces, ya que permiten “historizar la experiencia vivida, es decir, la organiza en un tiempo y la ubica en un espacio relacional, de esta manera le provee una concreción relativa lo cual permite en cierto sentido su aprehensión” (Estupiñán, J & González, O. 2014, p. 49), lo cual genera a su vez una apropiación reflexiva y personal desde el reconocimiento de la situación de crisis, empezando a entender así que nada está aislado de ello y que por el contrario cada parte que van identificando en su narrativa hace parte del giro significativo que le pueden empezar adjudicar, como se mostrará a profundidad en los siguientes apartados.

Finalmente, se puede considerar de este apartado que se hace necesario mostrarle en este punto al lector que a partir de las conversaciones realizadas con estos actores y al empaparme y sentir como propias sus experiencias junto a la relación construida con las teorías expuestas, se comprende en este estudio a las situaciones de bullying y ciberbullying como un patrón de relaciones complementarias de estos sistemas, más allá de la crisis que representan generalmente, son contextuales así como también un modo particular de interacción, como lo menciona Blumer, H (1968) con su teoría psicosocial sobre el interaccionismo simbólico como se explica en el Capítulo II; pues las situaciones de bullying y ciberbullying pueden llegar a ser consideradas como la representación de la participación acción participativa del fenómeno; lo cual al entender esta noción en el estudio, remite a profundizar en la visión eco- sistémica que sitúa tanto al agresor como el agredido en un mismo escenario donde es posible reconocer aún más su capacidad de transformación.

4.2 Agentes activos en constante transformación

En este apartado el lector se encontrará con la descripción de los resultados hallados a partir de las técnicas realizadas, siendo la conversación reflexiva con los sujetos agresores y agredidos y el grupo reflexivo con las respectivas familias. Lo anterior, se muestra a modo de tabla con la intención de que el lector pueda comprender más de estos hallazgos, entendiendo que en este punto se pretende dar respuesta al segundo objetivo específico planteado, que busca describir las experiencias de las familias y los jóvenes a partir de la existencia del reconocimiento o no de las diversas situaciones de bullying y ciberbullying. Cabe resaltar que para la identificación de estos hallazgos se utilizaron categorías y subcategorías de análisis, como se mencionó anteriormente en el Capítulo III, en el apartado de la ruta metodológica. Seguido a esta descripción de resultados, se procede al respectivo análisis de éstos en relación con los fundamentos teóricos propuestos junto a la particularidad de las narrativas de los sujetos.

Tabla 5. Descripción de resultados objetivo 2

Agresor	Técnica: Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor	Técnica: Grupo reflexivo con las familias
“A” (14 años)	- En relación al <u>estado o calidad de las relaciones familiares</u> , manifestó en su narrativa que principalmente con su mamá la relación es primero “de pelea” debido a que dice que como los demás lo tildan de indisciplinado su mamá tiende a hacer lo mismo, sin otorgarle el beneficio de la duda, así mismo, alude a que es una relación “de apoyo”, dado que manifiesta ser la persona indispensable con la que cuenta; también se refiere a su papá, donde manifiesta que no hay relación con él aparte de la económica, considera según	- La mamá ratifica que el <u>estado de la relación</u> entre su hijo y el papá es bastante distanciada, por lo cual el apoyo es escaso tanto para ella como para su hijo. Sin embargo, expresa que la relación con su hijo es fuente de apoyo indispensable para los dos. - En relación con lo que la familia <u>sabe del bullying y el ciberbullying</u> , las narrativas de la mamá se dirigen a la preocupación que recae en ella por las situaciones de bullying y ciberbullying, porque identifica

	<p>su voz que él es quien está recibiendo las consecuencias de la mala relación que hay entre sus padres.</p> <p>- En la subcategoría del <u>reconocimiento de la situación</u>, primero se identifica como agredido en algún momento de su vida y consecutivamente identifica el cómo se molesta a otro a pesar de que no se posiciona directamente como agresor.</p> <p>- En relación a las <u>estrategias que ha construido</u> con respecto a situaciones de bullying y cyberbullying, manifiesta que usa la violencia como respuesta ante situaciones de injusticias hacia él, sin embargo, puntúa que su participación en los talleres de intervención que se construyeron en la investigación, le han servido como fuente de cambio ante la violencia con la que responde, el pensarlo dos veces antes de actuar.</p>	<p>que causa daño y que están siendo visualizadas bajo el chiste.</p> <p>- En la subcategoría del <u>reconocimiento de la situación</u>, en su relato la mamá reconoce que su hijo es agresor en el contexto escolar, debido a su indisciplina y diagnóstico de atención dispersa.</p> <p>- De acuerdo con ese reconocimiento manifestó que ha <u>buscado apoyo profesional</u> con psicología.</p> <p>- En cuanto a las <u>estrategias que ha construido</u> ella en su rol de mamá frente a la situación bullying y cyberbullying en donde reconoce que su hijo participa como agresor, expresó que su mayor recurso ha sido mantener la cercanía con él y el apoyo en el reconocimiento de lo que está bien o mal.</p>
“J” (16 años)	<p>- De la <u>calidad o estado de sus relaciones</u> familiares no habla al respecto.</p> <p>- Con respecto al <u>reconocimiento de una situación de bullying y cyberbullying</u>, manifiesta en su relato no haber sido participante de ninguno de los dos roles, agresor o agredido, sólo menciona en su narrativa el ser indisciplinado.</p>	<p>- En cuanto al <u>estado de su relación</u> con su hijo, manifestó la mamá que es basada en la confianza y de mucha cercanía, a diferencia de como es del hijo con el papá, debido a la personalidad particular de éste último.</p> <p>- Manifestó la mamá que su <u>red de apoyo</u> es bastante sólida con su hijo, debido al tipo de relación que llevan entre los dos, pues dice ser basada en el amor y los</p>

	<p>- En cuanto a las <u>estrategias construidas</u> manifiesta que ante cualquier adversidad su mayor estrategia es Dios, debido a que su familia y él son de la religión cristiana.</p>	<p>consejos.</p> <p>- En relación a la subcategoría sobre el <u>reconocimiento de una situación de bullying y cyberbullying</u>, expresó en su narración que su hijo había sido “muy atropellado” porque lo habían maltratado mucho en el colegio, consideró que a su hijo siempre lo tildan del indisciplinado lo cual hacía que siempre lo culparan a él invisibilizando así que lo estaban agrediendo; sin embargo, luego logra situar y reconocer a su hijo como agresor en estas situaciones, ya que expresa que ha sentido la necesidad de orientarlo respecto al trato que maneja ante los demás, el cual según ella debe ser basado en el respeto y amor; no obstante al final de su narración justifica que el es agresor por el trato que le dieron antes siendo agredido.</p> <p>- En lo referente a las <u>estrategias construidas</u> que usan en sus vidas como familia, manifiesta la mamá que se basan fundamentalmente en la religión cristiana, por lo tanto, en los mensajes de la biblia, particularmente en el perdón, dado que dice que a su hijo se le dificulta esta dimensión.</p> <p>- Por lo tanto, la <u>búsqueda de apoyo</u> que han hecho como familia ha sido basada en el personal del colegio principalmente los coordinadores y psicóloga.</p>
--	--	---

<p>“J C” (15 años)</p>	<p>- En cuanto a la <u>calidad o estado de las relaciones familiares</u>, manifestó en su narrativa que son basadas en la confianza y el amor, aunque particularmente mucho más con su papá, relación que es basadas en la admiración.</p> <p>- En cuanto al <u>reconocimiento de ser o haber sido partícipe en una situación de bullying y cyberbullying</u>, dentro de su narrativa de identifica primero como el haber sido agredido especialmente en la primaria y el rechazo al que fue expuesto ante sus compañeros, luego expresa que ahora en su presente sólo chanea con sus compañeros, todo es broma.</p>	<p>- El padre en concordancia a <u>la calidad o estado de las relaciones familiares</u>, expresó basar su relación con su hijo en el amor y admiración hacia él, reconoce todas sus cualidades como fortalecedoras en la relación.</p> <p>- Él se identificó dentro de su narrativa como la principal <u>red de apoyo</u> de su hijo, dado que tienen una pasión en común que es el deporte, expresa que la autoridad es la mamá y él el consentidor.</p> <p>- Dentro de su narrativa, el papá afirma que su hijo <u>participa en una situación de bullying y cyberbullying</u> como agresor, justificándolo bajo su rol de líder y la “recocha y broma” sin intenciones maliciosas.</p> <p>- En cuanto a las <u>estrategias que construyen como familia</u> ante cualquier eventualidad, manifestó que su mayor recurso es el diálogo junto con la mamá.</p>
<p>“M J” (15 años)</p>	<p>- En cuanto al <u>estado o calidad de sus relaciones de su sistema vincular familiar</u>, manifestó en su relato la responsabilidad que le otorga su familia con respecto a sus hermanos, ya que considera ser un ejemplo para ellos, así mismo expresó que el hecho de que no viva su papá en su casa fue lo mejor para la familia a pesar de que</p>	<p>- La mamá manifestó que la <u>calidad o estado de su relación con su hija</u> es basada en la exigencia más que en el amor, puntúa que por su historia de vida es bastante dura con sus hijos.</p> <p>- <u>Identificó a una situación de bullying y cyberbullying</u> como la que se basa en el</p>

	<p>todos los días se ven.</p> <p>- Identifica como su principal <u>red de apoyo</u> a su hermana mayor, dado que siento profunda admiración hacia ella, pues ese apoyo es basado en la confianza.</p> <p>- En cuanto al reconocimiento de una situación de bullying y cyberbullying en el que haya sido partícipe, sólo puntúa en su narración la “normalidad de molestar a otro”, ella considera saber hasta qué punto es acoso, porque todo es basado en la chanza según ella.</p>	<p>maltrato hacia otro, al punto de que no saben cómo defenderse o amarse e incluso no volver al colegio.</p> <p>- Tanto la mamá como la abuela aceptan el <u>reconocimiento de una situación de bullying y cyberbullying</u> en el rol de su hija/nieta como agresora, ya que manifestaron que ella se reta con los demás para demostrar que es más ante el otro, además reconocen que es la líder de la indisciplina y el bullying. Sin embargo, expresaron que esas actitudes que presenta son influenciadas por el papá de acuerdo a las ideas que él les manifiesta a su hija de no dejarse de nadie.</p> <p>- Manifestaron en sus relatos, que la principal <u>estrategia construida</u> con la que se alían ante el rol que ocupa su hija/nieta es el diálogo, aunque en la mayoría de las veces no funciona debido a la influencia del padre. No obstante, es ahí donde como mamá pide ayuda a su hija mayor como fuente de conciencia para “M J”.</p> <p>- En cuanto al <u>sistema de afrontamiento</u> al que se ven expuestas como mamá y abuela, manifestaron que la situación está fuera de control con su hija/nieta, debido a que no saben qué hacer.</p>
--	--	--

Agredido	Técnica: Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor	Técnica: Grupo reflexivo con las familias
“C” (16 años)	<p>- Manifestó en su relato en cuanto al <u>estado o calidad de su sistema vincular familiar</u>, como muy fuerte y unida con su abuela dado que dice ser la persona que la inspira a seguir adelante a pesar de las situaciones de bullying y cyberbullying por las que ha pasado.</p> <p>- Sólo sitúa como <u>red de apoyo</u> a su abuela y a sus amigos externos al contexto escolar.</p> <p>- En lo que corresponde al <u>reconocimiento de la situación de bullying y cyberbullying</u>, ella se sitúa como agredida debido a los múltiples actos de acoso y rechazo a los que ha sido expuesta.</p> <p>- En cuanto a las <u>estrategias construidas</u> frente a esta situación, manifestó que sólo ha optado por aislarse.</p> <p>- Su <u>búsqueda de apoyo profesional</u> expresó que se ha basado en la psicóloga del colegio.</p> <p>- En cuanto a su <u>sistema de afrontamiento</u> respecto a la situación, manifestó que siente que no puede más, que no hay salidas posibles para afrontar la situación.</p>	<p>- Por otro lado, su mamá expresó en cuanto al <u>estado o calidad de la relación que maneja con su hija</u>, bajo la dimensión de la motivación y el diálogo sin cuestionamientos.</p> <p>- Considera ser <u>red de apoyo</u> para su hija, aunque manifestó que los medios tecnológicos le dificultan ese papel ya que siente que la han distanciado de ella.</p> <p>- Su narrativa en cuanto a lo que ella como mamá <u>respecto al bullying y cyberbullying</u>, dice que en su época no se veía este fenómeno, sin embargo, ella nunca lo vivió y lo vio porque considera que en su época había mucha unión y respeto, así mismo, manifestó que el internet es plataforma de peligros por la ingenuidad de su hija.</p> <p>- En el caso de su hija respecto al <u>reconocimiento de una situación de bullying y cyberbullying</u>, identifica el rol de su hija como agredida, sin embargo, expresó que estas situaciones pueden forjar su carácter desde la fortaleza y la inteligencia.</p> <p>- Expresó respecto a las <u>estrategias</u></p>

		<p><u>construidas</u> frente a la situación que no permite que su hija se retire del colegio, debido que considera que debe enfrentar la situación y no huir de ella, paralelamente dice usar mucho el diálogo con ella.</p> <p>- En cuanto a la <u>búsqueda de apoyo profesional</u>, dice que ha recurrido a la psicóloga del colegio.</p> <p>- En relación con su <u>sistema de afrontamiento</u> respecto a la situación, manifestó que se la sale de las manos todo y sentir miedo por lo que pueda pasar.</p>
“M” (15 años)	<p>- En lo que corresponde a su <u>sistema vincular y familiar en el estado o calidad de sus relaciones</u>, manifestó que antes de las situaciones de bullying y cyberbullying sus relaciones familiares estaban deterioradas, ahora después de ello sus relaciones se forjaron particularmente con sus padres, lo cual según ella generó mayor unión.</p> <p>- Manifestó que se principal <u>red de apoyo</u> es su hermano mayor, porque manejan una buena comunicación y confianza.</p> <p>- En cuanto al <u>reconocerse dentro de una situación de bullying y cyberbullying</u>, ella se sitúa desde su relato como agredida tanto por contacto físico como vía</p>	<p>- El papá al hablar sobre <u>estado o calidad en la relación que maneja con su hija</u>, manifestó que es basada en el amor, respeto y cariño.</p> <p>- Él se considera que la <u>red de apoyo</u> para su hija es guiándola a través del diálogo para que pueda enfrentar cualquier adversidad.</p> <p>-En relación a lo que el papá <u>conoce con respecto a las situaciones de bullying y cyberbullying</u>, expresó que eso en su época no existía, dice no entender de dónde salió, aunque logra evidenciarlo con su hija hasta por medio de internet.</p> <p>- En su relato llega a <u>reconocer dentro de</u></p>

	<p>tecnológica.</p> <p>- Por lo tanto, como <u>estrategias construidas frente a la situación</u> manifestó el retirarse del colegio, sin embargo, a lo largo de la conversación reconocer su mayor estrategia es ponerse en primer lugar a ella con respecto a sus compañeros, y la unión que se ha construido en su familia a partir de los hechos.</p> <p>- Su <u>búsqueda de apoyo profesional</u> se ha basado según su narrativa en la psicóloga del colegio y en libros respecto al tema del acoso escolar.</p>	<p><u>una situación de bullying y cyberbullying</u> a su hija como agredida ya que manifestó que la han maltratado y afectado, la punto en que ella se ha querido retirar del colegio.</p> <p>- Su mayor <u>estrategia construida con su familia</u> respecto a la situación es el diálogo, según el papá con el fin de que ella pueda enfrentar la situación y no huir.</p> <p>- Su búsqueda de apoyo ha sido en la mamá debido a que ella es psicóloga, sin embargo, manifestó que han tenido que recurrir a la psicóloga del colegio.</p>
<p>“J S” (13 años)</p>	<p>- En cuanto a su <u>sistema vincular familiar</u> manifestó que <u>el estado o calidad de sus relaciones</u> son bastantes sólidas y unidas con sus abuelas y mamá, con ésta última dice que se encuentra en un proceso de acostumbrarse a tenerla de nuevo junto a él.</p> <p>- Manifestó que a pesar de que estuvo alejado físicamente de su madre por varios años, la ve como su mayor <u>fuentes de apoyo</u> y confianza.</p> <p>- En cuanto al <u>reconocerse dentro de una situación de bullying y cyberbullying</u>, manifestó que se identifica como agredido</p>	<p>- En concordancia al <u>estado o calidad de relación con su hijo</u> expresó la mamá que por cuestiones laborales ella tuvo que irse a otra ciudad sin su hijo por casi 12 años, a pesar de ella mantenía el contacto con él permanente ella sintió que su hijo dejó de verla como la mamá, a raíz de las situaciones de bullying y cyberbullying en las que se vio inmerso su hijo decidió volver junto a él, lo cual manifestó que no ha sido fácil pero se han basado mucho en el amor y respeto.</p> <p>- Expresó que cuando ella volvió a vivir junto a su hijo, sentía que él la veía como su hermana y no como su mamá, dice que</p>

	<p>dado a rechazo y burlas al que ha sido expuesto ante sus compañeros por su peso.</p> <p>- Como <u>estrategias construidas</u> respecto a la situación, las manifestó como el reconocer sus emociones en esos momentos y darse cuenta de que esa situación no es más grande que él, y la unión que tiene ahora con su mamá.</p> <p>- Manifestó que su <u>búsqueda de apoyo</u> se ha basado en el regreso de su mamá.</p>	<p>el proceso de adaptación de volver a estar juntos no ha sido fácil, pero ha sido punto de partida para darse cuenta por parte de los dos que son su mayor <u>fuentes de apoyo</u>.</p> <p>- De acuerdo con las situaciones por las que ha pasado su hijo, <u>identifica desde narración que una situación de bullying y cyberbullying</u> conlleva una agresión física pero también a los sentimientos, donde es de todos los días “como martillándolo”.</p> <p>- En su narración manifestó que para <u>reconocer que su hijo estaba inmerso en este tipo de situaciones de acoso escolar</u>, tuvo que recurrir a identificar sus actitudes en casa luego de llegar del colegio, hasta que él decidió contarles que estaba siendo agredido porque no volver más al colegio.</p> <p>- Como <u>estrategias construidas</u> frente a la situación identificó como principal que él ya la viera como su mamá lo que ha hecho que la relación se base en el amor, apoyo y confianza.</p> <p>- Su <u>búsqueda de apoyo profesional</u> se ha basado en los profesores y psicóloga del colegio.</p>
“K” (15 años)	<p>- En lo que corresponde a su <u>sistema vincular familiar en el estado o calidad de sus relaciones</u>, manifestó que él se</p>	<p>- La mamá resaltó en cuenta a la <u>calidad o estado de su relación con su hijo</u>, que es muy estricta pero así mismo amorosa, dice</p>

	<p>identifica ante su familia como el cuidador de ellos, por lo cual alude que su relación es basada en el cuidado, amor y unión.</p> <p>- Expresó que su principal <u>red de apoyo</u> es su mamá y hermano mayor.</p> <p>- En cuanto al <u>reconocerse en una situación de bullying y cyberbullying</u>, se reconoce desde su narrativa como agredido, dado que manifestó que “siempre le han jodido la vida” por su timidez.</p> <p>- En cuanto a sus <u>estrategias construidas frente a la situación</u>, en un primer momento consideraba el responder también con agresión, pero el alejarse de la situación y calmarse se convirtió en su mejor aliado, así como el contar siempre con su familia.</p> <p>- Expresó que su <u>búsqueda de apoyo</u> es basada en su hermano mayor y la psicóloga del colegio.</p>	<p>que él con la familia es ejemplo de amor y unión.</p> <p>- Manifestó considerarse <u>fuentes de apoyo</u> para su hijo junto a su hijo mayor, dado que inculcan desde el diálogo la confianza y la fortaleza.</p> <p>- Identificó a una <u>situación de bullying y cyberbullying</u> como la que hace daño constantemente, reconoce en narrativa que tal vez a ella en el colegio la agredieron, sin embargo, dice que en esa época no se le prestaba atención a eso, a lo cual expresó que tuvo que volverse agresiva ante las situaciones de acoso escolar.</p> <p>- Tanto la mamá como el hermano mayor manifestaron en sus narrativas que su hijo y hermano <u>lo identifican como agredido del acoso escolar</u>, por lo cual resaltaban su preocupación por lo solitario que lo veían.</p> <p>- Como <u>estrategias construidas</u> frente a la situación, manifestaron el diálogo inculcándole que él no es lo que le dicen, sino que por el contrario es muy fuerte y capaz de todo, dado que desean que él se vuelva fuerte mentalmente.</p> <p>- Manifestaron que su principal <u>búsqueda de apoyo profesional</u> ha sido en el colegio y la psicóloga.</p>
--	---	--

<p>“J G” (13 años)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto al <u>estado o calidad de sus relaciones familiares</u> expresó que su papá sólo está presente económicamente, por lo cual dice sólo contar realmente con su mamá y hermano. - En cuanto a su <u>red de apoyo</u>, manifestó que se basa en su mamá, aunque ella no lo comprenda del todo y en la psicóloga del colegio. - En relación al <u>reconocerse dentro de una situación de bullying y cyberbullying</u>, él manifestó situarse como agredido, donde la experiencia que recuerda como el inicio de ello fue desde transición por un error de su mamá, lo cual dice él que al estar situado en un contexto de pueblo genera él aún cargue ante sus pares con lo sucedido en esa época y lo solo y mal que se ha sentido desde ese entonces. - Como <u>estrategias construidas respecto a las situaciones de acoso</u>, él expresó que decidió empezó hacer amigos de su edad dejando a un lado el miedo, así mismo expresó que empezó a sentir gusto por una chica lo cual lo motivó a ser más fuerte mentalmente porque él no es lo que le dicen, lo considera como su mejor arma, porque dice que él no puede cambiar a los demás, pero sí a él. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestó la mamá en cuanto al <u>estado o calidad de las relaciones familiares</u>, que su exesposo sólo está presente económicamente, aunque dice no permitir que sus hijos lo tengan todo en término materiales, dado que piensa que si es así es razón para que les hagan bullying, expresó directamente que los priva de cosas, dado que prefiere enseñarles la escasez para no mal acostumbrarlos. - En cuanto a la identificación de <u>red de apoyo</u>, reitera en su relato que es ella quien lo apoya porque el papá sólo está presente económicamente. - En cuanto a lo que ella <u>percibe como una situación de bullying y cyberbullying</u>, expresó que es el denigrar a alguien hasta debilitarlo a través de la discriminación, dice ella que es todo lo que le ha sucedido a su hijo. - Ella manifestó en cuanto al <u>reconocimiento de alguna situación de bullying y cyberbullying en la que haya podido participar su hijo</u>, que identifica incluso a sus dos hijos en rol de agredidos, dice que ellos no se parecen a ella en el carácter porque ella es quien los defiende en el colegio, particularmente a “J G” que es bullying y cyberbullying dado que dice creer que la razón del acoso es por su
-------------------------------	--	--

	<p>- En cuanto a la <u>búsqueda de apoyo profesional o social</u> a la que ha decidido recurrir, expresó que en un principio no recurría a nadie pues todo se lo callaba para él porque dice él que no hallaba qué hacer en medio de tanta tristeza, sin embargo, después de un tiempo decidió recurrir a la psicóloga del colegio, pues dice que ha sido ella la que lo ha ayudado a ser más fuerte emocionalmente en todo este proceso.</p>	<p>nobleza.</p> <p>- Considera que su <u>principal estrategia construida</u> ante las situaciones que han vivido es el hablar, dado que antes su hijo no le contaba lo que sucedía, dice ella que es eso lo que ha generado la forma en que su hijo ha crecido fuerte mentalmente los últimos años, expresó que su hijo es increíble, dado que dice haber fallado mucho con él como madre, pero hoy lo admira por lo fuerte que es.</p> <p>- En relación con la <u>búsqueda de apoyo profesional</u>, de nuevo reitera la admiración que siente hacia su hijo e identifica que quien los ha ayudado en todo el proceso ha sido la psicóloga del colegio.</p>
<p>“J E” (14 años)</p>	<p>- Sitúa en cuanto al <u>estado o calidad de sus relaciones familiares</u>, en primer lugar al reciente divorcio de sus papás, lo cual visualiza como bueno debido a que ya hay tranquilidad y paz en su casa, así mismo manifestó lo difícil que ha sido acostumbrarse a vivir separados, sin embargo expresó que prefiere vivir con su mamá pues es ella quien los cuida pues no confía en su papá, dado que dice que él sólo está presente para cosas materiales creyendo que así se ganará su amor.</p> <p>- Consideró como su principal <u>red de</u></p>	<p>- Tanto el papá como la mamá en relación al <u>estado o calidad de su sistema familiar</u> manifestaron la dificultad a la que se han enfrentado emocionalmente desde su separación, dice el papá que ellos se refugian mucho en la mamá, debido a que su relación con sus hijos es distanciada considera él que puede ser porque lo ven como el culpable del divorcio. En cuanto a su mamá, ella manifestó que su exesposo sólo está presente económicamente para sus hijos.</p> <p>- En cuanto a la <u>red de apoyo</u>, manifestó el</p>

	<p><u>apoyo</u> a su mamá, ya que dice que es ella quien lo ha aconsejado y defendido en las situaciones de acoso escolar.</p> <p>- <u>Se reconoce dentro de una situación de bullying y cyberbullying</u>, como agredido por los múltiples golpes y rechazos a los que ha sido expuesto desde hace varios años, manifestó el miedo que siente ante ello.</p> <p>- Expresó que se convirtió en su mejor <u>estrategia frente a estas situaciones</u> no quedarse callado por más grande que sea el miedo, de expresar sus sentimientos ante la injusticia, se siente más fuerte desde que optó por ello.</p> <p>- Por lo tanto, su <u>búsqueda de apoyo profesional y social</u> ha sido basada en la psicóloga del colegio y su mamá.</p>	<p>papá que él no habla mucho con su hijo por lo cual cree que quien ocupa ese rol de apoyo es la mamá, a pesar de que expresó que su hijo puede contar con él en lo que sea necesarios. En lo que tiene que ver con la mamá, manifestó que ella se ha convertido en la mejor amiga de su hijo.</p> <p>- En relación a lo que los papás <u>saben con respecto a lo que ellos consideran una situación de bullying y cyberbullying</u>, el papá expresó que en su época de colegio él era agresor, pero sólo en la chanza pues siempre fue líder, aunque reconoce que es una problemática existente el acoso escolar. En cambio, la mamá se sitúa en su época de colegio como agredida, por lo cual manifestó entender mejor a su hijo, dijo que este tipo de situaciones marcan de forma definitiva la vida por la agresión y rechazo a la que están expuestas las personas.</p> <p>- Tanto el papá como la mamá <u>reconocen el rol de su hijo como agredido en situaciones de bullying y cyberbullying</u>, pues manifestaron el constante abuso al que ha estado expuesto por parte de sus compañeros.</p> <p>- Como mayor <u>estrategia que han construido frente a la situación de acoso</u>, sólo manifestó la mamá que ha sido el</p>
--	--	--

		<p>diálogo y la confianza que han creado entre los dos para que él se empodere frente a las injusticias.</p> <p>- En cuanto a la <u>búsqueda de apoyo profesional</u>, sólo manifestó la mamá que han recurrido a la psicóloga del colegio.</p>
--	--	---

Fuente: Creación propia, 2019: Descripción de resultados objetivo 2.

De acuerdo con la anterior descripción de los resultados encontrados en campo y desde la postura sistémica en el Capítulo II, se reconoce en este estudio a la familia, como un sistema eco (co- evolucionada con las condiciones contextuales), eto (desde la configuración humana que tiene un tiempo biológico) y antropológico (por las condiciones culturales y socioculturales). Por lo cual, fue indispensable recurrir a técnicas de corte reflexivo que permitieran a su vez la evocación de las voces de los demás integrantes del sistema familiar, pues no se pretendía comprender sólo al individuo dado que no se explica éste a sí mismo, sino además a las relaciones que emergen entre éstos, entendiendo que son los individuos las cualidades emergentes que resultan de las interacciones.

En este orden, es preciso mencionar que al identificar particularidades en cuanto al estado o calidad de las relaciones que percibían tanto los sujetos como sus familias en torno a su sistema familiar, fue posible evidenciar que en el caso de los actores agresores dichas relaciones son basadas en su mayoría en la confianza, unión, amor, admiración por ambas partes y red de apoyo recíproco, como se evidenciará en las siguientes narrativas; lo cual a su vez se sustenta directamente desde la Teoría de los Sistemas de Bertalanffy (1968), dado que alude a las relaciones de retroalimentación, pues las partes, es decir, en este caso los integrantes de este sistema, se encuentran dinámicamente interrelacionados, noción que permite re pensar algunas investigaciones que toman como postura aludir que la conducta agresiva de los actores de la violencia escolar es consecuente a la relación con su sistema familiar, lo cual no necesariamente debe ser así. Algunas narrativas que sustentan lo anterior son:

- *“Me gusta estar con ella (con su mamá), porque a veces cuando tengo problemas lo único que quiero es estar con ella. Ella es mi gran apoyo” (“A”, 14 años. Agresor)*
- *“Pues es que “A” es un niño muy inteligente sólo que él tiene una atención dispersa, entonces es indisciplinado y todo, cuando “A” me llega con cosas positivas, le digo adelante hijo tu vas a llegar muy lejos (llora), yo creo que esa frase él la tiene muy presente, porque yo le digo que todo lo que yo pueda hacer por ti, a todo te acompaño a todo te apoyo, porque es mi vida” (Mamá de “A”, 14 años. Agresor)*
- *“Algo que pasa en mi familia es que “J” no expresa y mi esposo aunque tiene un carácter aparentemente fuerte es muy débil porque él se estresa por todo, por lo mismo “J” me cuenta todo me tiene mucha confianza gracias a Dios, entonces me cuenta de cosas... yo le decía a él el punto no es sentir las cosas y ya sino cómo tu canalizas eso que sientes, porque la ira se siente pero no puede dejar que eso lo descomponga y eso es difícil no es fácil” (Mamá de “J”, 16 años. Agresor)*
- *“Tenemos mucha confianza aunque más que todo con mi papá, suelo hablar de más cosas con él que con mi mamá, porque ella es un poco más áspera, más retenida mmm más estricta por decirlo así... de hecho me duele más cuando hago algo malo que me regañe mi papá, porque con él tengo tanta confianza que eso me hace sentir mal” (“J C”, 15 años. Agresor)*
- *“Yo soy muy consentidor, así como le digo quien pone las normas es la mamá, entonces yo como que ya me acostumbré y le delego esa función a ella, y sé que a veces eso es una falla pero pues yo no puedo estar reprimiendo dos veces por la misma falla y es que este muchacho es muy pilo, muy activo como dice Vivi, yo veo que él cumple mucho con lo suyo” (Papá de “J C”, 15 años. Agresor)*

No obstante, se resalta que a pesar de que la cantidad de actores agresores que pudieron participar en el estudio no representan una gran cantidad de la población total, sí permite por el contrario empezar a mostrar un pequeño panorama de unas narrativas singulares que dan apuntes para conocer esta realidad particular, claramente son generalidades, por lo cual se enmarca que

de los pocos casos de las personas que cumplían con el rol de agresores, sólo uno evidenció un estado de su sistema familiar que aunque no se basaba totalmente en la confianza y el apoyo, sí se resaltaba la responsabilidad como también la exigencia, además de el no saber qué hacer ante la situación por parte de la mamá hacia su hija, como lo muestran las siguientes narrativas.

- *“Como soy la hermana mayor me toca estar pendiente de ellos y pues ayudarlos en lo que necesiten, aunque yo me centro más en estar con ellos, o sea yo me la paso más con mi hermano y pues con mi hermana si es más como normal, mmm un poco alejada” [...] “Con mi papá si me la llevo súper bien, yo me veo con él todos los días, es que mi mamá lo deja entrar a la casa, es como si fueran amigos, porque lo deja entrar por nosotros... así es mejor, aunque no vive con nosotros” (“M J”, 15 años. Agresora)*
- *“Pues yo con mis hijos de pronto por la situación en que me crié, la situación que he vivido... yo los amo, ellos son mi motor, mi razón (llora), pero soy muy drástica, a veces soy muy dura con ellos... como que se repite la historia mmm no de maltrato pero sí soy muy dura con ellos... de pronto no les demuestro como ese afecto, como ese abrazo pero de pronto tengo mi forma de demostrarles que los amo” (Mamá de “M J”, 15 años. Agresora)*
- *“Sí es que no sé qué es lo que pasa, pero con mi niña “M J” yo he notado que ella es una niña muy... ha tenido muchos problemas de convivencia porque en cuanto a académico excelente yo con eso no tengo que pelear con ella, pero en la parte de disciplina si es tenaz porque está en una rebeldía, yo entiendo que entró en la adolescencia pero ella es una niña así como tiene unas cualidades muy bonitas, tiene muchos defectos, ella es muy consentidora pero es de un genio impresionante... yo reconozco que también soy muy malgeniada pero a los niveles que a veces llega mi hija, no sé... tal vez por lo que la vida me ha golpeado mucho soy muy prevenida pero a “M J” no y ella es así... , estoy como en esa lucha con ella (llora)” [...] “es que yo le digo algo a “M J” y ella patea las cosas de la rabia o golpea las puertas, le pega a los hermanos... o ya es el otro extremo que si las cosas no salen como ella*

quiere, empieza a llorar con mucha rabia, a ella todo le molesta, no sé qué más hacer" (Mamá de "M J", 15 años. Agresora)

Lo anterior, de nuevo al llevarlo al llevarlo a un escenario de conversación con Bertalanffy (1968), demuestra la manera en que se organiza este sistema de acuerdo con su contextualidad, lo cual no quiere decir que es dependiente de ello, sino que por el contrario tiene la capacidad de movilizarse en interrelación a éste. Así mismo, otro caso particular que evidencia esta manera en la que el sistema se organiza y moviliza a su vez, es en lo que tiene que ver con específicamente un actor en el rol de agredido, donde se identificó que algunas de sus pautas relacionales no eran del todo cohesionadas pero particularmente por la posición que toma su mamá respecto a él, sin embargo, es importante hacer hincapié en que a pesar de ello, él la ve como su mayor apoyo.

- *"El papá de mis hijos sólo responde económicamente, y yo sé que si ellos le piden algo él se los da, pero yo no permite que ellos estrenen ni nada de eso porque yo pienso que ellos no tienen que acostumbrarse a eso, después por eso es que empiezan hacerle el bullying y todo eso...la verdad es que yo a ellos sí los privo de muchas cosas, no porque no se pueda sino porque no quiero que se mal acostumbren, yo prefiero enseñarles la escasez, es que ni cinco mil pesos les doy"* (Mamá de "J G", 13 años. Agredido)

Cabe resaltar que esta investigación al tener como uno de sus sustentos principales al paradigma sistémico- complejo, pretende desde esta lógica situar en un mismo escenario tanto a los actores agresores como agredidos, sin distinciones de poder, lo cual permitió la identificación de algunos acuerdos y epistemes en cuanto a sus pautas comunicacionales que se construyen dentro de los sistemas familiares de ambos actores como lo postula Hernández, A., ya que la familia se organiza en el interjuego de procesos interaccionales, donde entran en sinergia sus ritos, mitos y epistemes que permiten la organización de sus relaciones (2005), teniendo en cuenta a su vez que las familias desde el pensamiento sistémico, son lo que las atraviesa.

En este sentido, como se mencionaba anteriormente en cuanto al estado o calidad de las relaciones en el sistema familiar, el caso de los agresores no difiere mucho de la mayoría de los de las personas agredidas, pues sus narrativas particulares demuestran que las bases de dichas relaciones son principalmente el amor, la confianza, la unión, etc., pero además la complicidad, el cuidado al otro y el apoyo llevados a un nivel más fuerte y amplio, como se muestra en las siguientes voces,

- *"Yo con la niña soy un poquito pues duro no, pero si soy un poco de mal genio entonces cuando ella me cuenta algo yo la escucho, entonces trato de guiarla y consentirla mucho, pues para mis dos hijos es igual, pero en el caso de la niña ella cree que yo quiero más al hermano porque me entiendo más con él, pero yo los quiero y adoro por igual, si hay un pan es para los dos. Yo sé que ella me quiere mucho a mí y me acompaña en todo momento... Mi forma de apoyarla es que le recalco mucho a mi hija eso del estudio, yo siempre la impulso a que estudie, a que sea profesional, que sea alguien en la vida... ella tiene que aprender afrontar sus problemas para que más adelante no se estrellen" (Papá de "M", 15 años. Agredida).*
- *"Pue es que cuando mi mamá regresó a ser de nuevo mi mamá, fue un poco raro porque mi abuelita era la que mandaba en la casa, entonces como mi abuelita me dejaba hacer todo lo que yo quisiera, entonces cuando llegó mi mamá había cosas que yo no podía hacer y entonces ahí empezaban los problemas con ella... sin embargo, ella ahora es mi mayor ejemplo y apoyo en mi vida" ("J S", 13 años. Agredido).*
- *"Cuando yo regresé fue otro proceso, porque pues "J S" ya no me veía como la mamá yo sentía que él me veía como su hermana, porque mi mamá era la que estaba ocupando ese lugar... Pues ya mejoró, la verdad ya fue cambiando, ahora sí me ve como su mamá, yo ya soy la figura de autoridad, hay muchas cosas que hemos organizado entonces ya sabe cómo son las cosas conmigo, pues a veces es difícil, pero pues ya ha ido mejorando, yo soy su mejor amiga, su cómplice" (Mamá de "J S", 13 años. Agredido).*

- *“Bien pues como mi mamá perdió un ojito yo me he convertido en su cuidador, la ayudo en todo aunque hay algunas veces en que no nos llevamos tan bien, pero mi mamá me cuenta historias de su vida, a veces le pido que me enseñe a cocinar para poder atenderla, a tejer y todo eso; y con mi papá es muy buena porque él me consiente mucho, yo soy el consentido de la casa”* (**“K”, 16 años, Agredido**)
- *“Yo creo que “K” es paciente, mucho, pero es últimamente que toma a veces actitudes agresivas, no se aguanta ni él, es como si estuviera frustrado... explota muchísimo. Pero ahí estoy yo y especialmente su hermano apoyándolo, brindándole herramientas para que se vuelva fuerte mentalmente”* (**Mamá de “K”, 16 años. Agredido**).
- *“Pues mis papás se separaron y por una parte fue feo porque estaba acostumbrado a vivir todos juntos, pero por otra feliz o buena, porque ahora hay un poco de tranquilidad y paz en la casa, la verdad prefiero eso y prefiero estar con mi mamá ella nos cuida, consiente, se preocupa por nosotros”* (**“J E”, 13 años. Agredido**).
- *“Pues mis hijos hace poco estaba compartiendo con ellos hace tres meses, pero nos separamos con la mamá, ambos viven en Ubaté con la mamá, yo los veo sólo los fines de semana y a veces cada quince días... Muy difícil, pero mucho y en este momento pues ellos están refugiados pues mucho en la mamá, porque conmigo son muy pocos los momentos que tenemos o conversamos porque lo que dice la mamá es todo lo cierto y pues trato de entrarles de a poquito, no los puedo obligar a pasar tiempo conmigo y así, yo sé que es difícil. En este momento la persona importante es su mamá pues están las 24 horas con ella, pero pues tengo que entenderlos y apoyarlos en lo que necesiten”* (**Papá de “J E”, 13 años. Agredido**)
- *“Yo sé que ellos son muy fuertes y a Juan le da mal genio, pero él ha aprendido a no creerse lo que los demás le dicen, porque eso no lo define como persona, yo me he vuelto su mejor amiga y todo esto lo hablamos, porque él antes todo se lo callaba... yo sólo quiero que sean felices”* (**Mamá de “J E”, 13 años. Agredido**).

Las narrativas que se presentan anteriormente, tanto de los actores agredidos como agresores, representan la particularidad de estos sistemas familiares que son atravesados por sus contextos y por sus situaciones experienciales que no son ajenas a este último, pero que además se encuentran en total transformación pues de acuerdo a lo hablado tanto en la conversación y grupo reflexivo, se llega a la conclusión en este punto que las experiencias por las que han tenido que atravesar estos actores y sus familias frente a escenarios de violencia escolar, han generado en su mayoría una consolidación más potente en cuanto a sus relaciones, permitiendo así la reafirmación de sus redes de apoyo como sistema familiar, empezando a lograr también su transformación en medio del caos hacia las posibilidades de comunicación y cohesión frente a situaciones como lo son el bullying y el ciberbullying.

Siguiendo este hilo, se hizo necesario y trascendental para identificar la manera en que las familias reconocían o no alguna situación de bullying y ciberbullying, comprender cómo ellos entendían lo que eran estas situaciones donde muchos en este punto se remitían a su pasado para comprender su presente, mostrando así sus experiencias y percepciones frente a estas situaciones. En este sentido, se logra reconocer un aspecto basado en Estupiñán, J & González, O (2014), dado que como lo explican estos autores los procesos conversacionales le permiten el sujeto potencializar su experiencia llevándola en algunos casos a la reflexión de la reflexión, es decir, “constituyen un modo como el ser humano organiza su experiencia y por tanto configuran un dominio de la vida psicológica” (p. 11). Noción que fue posible evidenciar y fundamentar desde las voces de las familias participantes como se mostrará en las narrativas.

No obstante, se identifica que en la mayoría de las familias, tanto de agredidos como de agresores, efectivamente en su voz sitúan como eje principal frente a la situación a su experiencia vivida, pues en algunos casos estas familias reconocen que fueron también fueron agredidos e incluso agresores en algún momento de su trayectoria, lo cual hace que la postura de “ponerse en los zapatos del otro”, como lo dicen Estupiñán & González (2014), adquiera un peso distinto a otras narrativas e incluso pueda ser entendido como un tipo de estrategia ante las situaciones mencionadas.

- *"Es degradar a alguien, o sea es tenaz, es la burla, hacer sentir mal a alguien por lo que es o por lo que no es, yo hablo un fuerte de esto con "J" por lo que pasó cuando estaba en los grados anteriores". (Mamá de "J", 16 años. Agresor)*
- *"Cuando yo estudiaba eso ni se veía, yo digo eso del bullying de dónde salió, digamos cualquier caso que una niña la humilla porque no tiene el mejor celular... cosas así" (Papá de "M", 15 años. Agredido)*
- *"Principalmente por experiencias que nos han pasado con "J S", pues es como ese acoso, agresión de pronto a veces ni hasta física sino como a sus sentimientos, a su manera de ser en su día a día de estar ahí como martillándolo diciéndole cosas, acosando, algo de todos los días, ni siquiera físico porque hubo días donde a "J S" ni siquiera le pegaron pero sí le decían cosas... entonces él que tiene tantas cosas en la cabeza por las que ha pasado y viene otra persona a agredirlo y decirle cosas todos los días, eso hace que él reaccione de pronto mal y que a veces como que las cosas no le fluyan" (Mamá de "J S", 13 años. Agredido)*
- *"Pues yo estudié en el jardín infantil y de pronto ahora que lo pienso me podían hacer bullying pero uno en ese momento no lo reconocía así o de pronto tendría otra palabra y me decían "la boba" o cosas así, mi mamá como que se preocupó y me sacó del colegio y me llevó a la Nexa pero ahí me volví muy agresiva porque sentía que tenía que defenderme para que no me volvieran a molestar, pero eso me enseñó a ser avispada, pero pues ya los profesores hablaban conmigo y me pedían que por favor bajara esa actitud pero pues no lo logré en la primaria, ya en el bachillerato logré hacer más amigos y unirme a ellos..." (Mamá de "K", 15 años. Agredido)*
- *"El bullying es terrible, es por todo lo que han tenido que sufrir mis hijos, en especial "J G", es denigrar a alguien hasta debilitarlo, y el cyberbullying igual o peor, pero por internet" (Mamá de "J G", 13 años. Agredido)*

- *"Pues el bullying siempre ha existido, y si yo me remonto a mi época de estudiante yo lo veía con mis compañeros, pero en ese entonces no se manejaba todo eso de la problemática como tal, pero siempre, de hecho yo hacía bullying a mis compañeros. Eso es una realidad y que se vive en todo momento"* (Papá de "J E", 13 años. Agredido)
- *"La verdad a mí también me hicieron bullying, por la situación económica de mi familia, yo iba con los tenis rotos al colegio y se me burlaban por eso o me ponían apodos fuertes... yo sólo les respondía, sí están raticos, pero están limpios. Ese tipo de situaciones si enmarcan mucho la vida, el hecho de que le digan a uno que por la situación económica uno no vale como persona, que lo rechacen... "* (Mamá de "J E", 13 años. Agredido).

Así mismo, fue posible encontrar narrativas basadas en la percepción o la experiencia narrada respecto a las situaciones de bullying y cyberbullying, como se mostrará a continuación desde sus voces, lo cual no quiere decir que el proceso conversacional no se haya intentado llevar a su mayor potencia como en el caso de las bases experienciales vividas que se expusieron anteriormente, sino que por el contrario al realizar grupos focales con la intención de que resonara la voz del otro en un otro y al basarse en la siguiente postura de Estupiñán, J & González, O (2014):

La narrativa como texto organizador de la experiencia humana se actualiza en el discurso e interacción social, es decir en un contexto conversacional encargado de darle diferentes órdenes de significación a la experiencia vivida. La *experiencia vivida* pertenece al proceso socio-histórico y cultural del hombre, en la medida que la *lingüística* permite su concreción en la organización de la *experiencia narrada*, en este sentido la conversación posee el privilegio de transformar la experiencia narrada en experiencia vivida, por supuesto el modo de proceder en la conversación está definido por diferentes modos o mejor aún epistemologías desde las cuales le confieren un sentido ético-moral a las diversas formas de adaptación de las personas y sistemas humanos (p. 74).

Por lo cual, la anterior cita permite relacionarse con el paradigma sistémico- complejo, comprendiendo así el entramado de relaciones al que están expuestos y acceden estos sistemas, permitiendo como lo es en este caso, que las familias a través de sus narrativas puedan organizar esa experiencia narrada para poder transformarla y sentirla como experiencia vivida, como se muestra en las siguientes voces.

- *"A mí me preocupa mucho lo del bullying porque es algo que le hacen a otra persona y que sin darse cuenta a ellos les parece un chiste, entonces eso me preocupa mucho". (Mamá de "A", 14 años. Agresor)*
- *"Amargarle la vida a otro, decirles cosas, ofender... Hacer sentir mal a la otra persona de aposta... Yo he visto niños que se dejan marcar mucho por el bullying, ahora sufren que eso los afecta tan fuerte que en el diario vivir no tiene cómo defenderse o amarse, ya no quieren volver al colegio" (Mamá de "M J", 15 años. Agresor)*
- *"En mi época no se veía eso del bullying y todas esas cosas, ahora sí como que sale más a flote, pero la verdad nunca lo viví y tampoco vi una situación de esas, porque había mucha unión y respeto... es que yo siento que hoy en día hacen falta muchos valores entre los muchachos"... "porque pues sí el internet es muy bueno y todo para aprender pero al mismo tiempo está expuesto a muchos peligros... creo que es mejor el aprendizaje de uno mismo mediante un libro que por ese internet de las redes sociales, obvio pues que por ese medio también se aprende pero siento que el peligro que corren siendo tan ingenuos no es fácil" (Mamá de "C", 16 años. Agredida)*

Ahora, al llevar a un nivel de convergencia lo expuesto anteriormente y al relacionarlo con sus narrativas respecto al reconocimiento o no de situarse como partícipe en alguna situación de bullying y cyberbullying, ya sea desde el rol de agredido o agresor, fue posible identificar en primera instancia que tres de los actores agresores se identificaron como agredidos en algún momento de su trayectoria, como se demuestra en las siguientes voces.

- *"Pues por decir yo no puedo decir bien la R y pues eso desde que tengo cuatro años me han molestado por eso, por decir hasta en un jean day lo joden a uno por como se viene vestido, yo no sé a veces de dónde sacan tanto para molestarlo a uno"* (**"A", 14 años. Agresor**)
- *"Sabes es que "J" fue muy atropellado en esa época de sexto a octavo... Sí fue terrible porque él para que llore es difícil, pero él llegaba del colegio llorando porque yo digo que la rebeldía y los cambios de esa edad no son fáciles y a él siempre lo han catalogado de indisciplinado entonces si no era que lo molestaban le echaban toda la culpa a él y eso fue bastante duro"* (**Mamá de "J", 16 años. Agresor**)
- *"Si digamos todo eso fue más que todo en primaria, yo era un chino fastidioso a morir (risas) y por lo mismo a algunas personas yo no les caía bien y como desde cuarto me empezaron como a ignorar yo no tenía amigos, me molestaban por todo, era feo! Llegaba el momento en que me molestaban tanto que al entrar a cuarto, yo al llegar al salón me paraba al lado de la puerta y empezaba a llorar antes de entrar al salón... uhhh me acuerdo mucho de eso, yo lloraba mucho. Yo nunca le dije a alguien sólo a mi mamá, pero ella me decía que tranquilo que eso iba a pasar"* (**"J C", 15 años. Agresor**)

Sin embargo, ninguno de los cuatro actores en el rol de agresor se reconoce como tal, dado que en varios casos se sitúan como ajenos a la situación, donde sus voces son basadas en el ideal de querer hacer el bien sobre otro refiriéndose paradójicamente a la posición de cuidado frente a un sujeto. Por lo cual, se abre la brecha para pensar la profundidad de los procesos motivacionales que conllevan en estos casos a que surjan conductas que agreden a un otro en escenarios tanto escolares como tecnológicos, pues al conversar con la teoría de Chul Han (2014), y al comprender el contexto en el que se sitúa cada sistema, es posible relacionar la teoría sobre lo bello digital que propone este autor, con lo identificado en las narrativas que se mostrarán a continuación, dado que se reconoce una falta de sentir el dolor del otro a pesar de haber estado en ese rol, pues como lo dice Chul Han, "se designa nostalgia por la belleza de la

realidad física cargada de empatía y de un otro, frente a la complacencia y violencia que se vive en el mundo digital e incluso en mundo de cara a cara a un otro” (p. 42).

- *"Yo insulto mucho pero casi no me voy a los golpes... es que a Guillermo no le han enseñado que cuando sale bigote hay que quitárselo, rasurarse y pues él tiene su bozo, entonces la gente se la pasa poniéndole apodos que bozo lulo y cosas así y eso me causa gracia y a veces se lo digo pero no es que yo se monte todos los días, además es para ayudarle a que se lo quite" ("A", 14 años. Agresor)*
- *"De hecho una vez cuando él estaba en sexto y una vez entramos juntos al Facebook que él creó porque esa era la condición yo puedo entrar y ver todo, cuando una vez yo vi un comentario que él puso sobre alguien, ahí le expliqué las consecuencias de eso, bueno como esto es un pueblo en la calle nos encontramos con la tía del chico al que él agredió y él se empezó a dar cuenta de que un comentario va más allá y desde ahí nunca más volvió hacer algo así, eso fue una marca para él" (Mamá de "J", 16 años. Agresor)*
- *"Pues digamos mmm no sé, aunque a un chico que se llama Miguel, entonces él es inteligente y pues él casi no habla con nadie, él es en el salón callado no molesta a nadie, y pues siempre mis amigos y yo tratamos de hablar con él a veces lo molestamos como si estuviéramos chanceando entre amigos, nos golpeábamos, nos tratábamos feo pero entre nosotros como amigos, como entre el círculo de confianza que hay para que se sienta incluido y a él no le gusta, a veces se pone agresivo porque no le gusta que lo tratemos como entre nosotros, y pues a veces se ponía a llorar, se ponía agresivo" ("J C", 15 años. Agresor)*
- *"Mmm pues no sé, es que a mí tampoco me han hecho... aunque Pues no precisamente, es que una vez tratamos mal a una niña y le dijimos cosas... o bueno yo no fui la que escribí, pero y yo no publiqué nada pero si me burlaba, pues yo lo hacía más como por la chanza" ("M J", 15 años. Agresor)*

Caso contrario ocurre en los actores agredidos, dado que de los seis casos que se estudiaron todos reconocen su rol como tal, resaltando de esta manera que todas las narraciones para la identificación de este rol fueron basadas desde la experiencia vivida, lo cual permite de nuevo hacer una relación con Chul Han, pero en este caso con su teoría sobre la sociedad sin respeto, dado que este autor al decir que se ha ido generando una dificultad por el reconocimiento de un otro que siente, se ha ido a su vez incrementando la imposibilidad de asombro hacia un otro que ha sufrido (2014), relación que se encuentra como una de las tantas razones para el incremento y prevalencia de la violencia escolar. No obstante, en este punto se encuentran las narraciones desde la victimización como se mostrará a continuación, aunque más adelante en el tercer apartado de este capítulo se empezará a ver la manera en que estas narraciones van tomando un giro de ciento ochenta grados, en la mayoría de los casos, frente a la posición de ser agredido.

- *"No me hablo con absolutamente nadie del salón, lo peor para mí son los trabajos en grupo, porque siento que me rechazan. Ya estoy cansada de todo esto, a pesar de que si a veces tenía problemas con compañeras en mi anterior colegio, no se compara en nada a lo que pasa acá, pero sinceramente todo es muy feo, hasta critican que estoy sola, en fin, yo ya llegué a un punto en el que no soporto estar acá, cuento los días para que se acabe el año porque estoy cansada de estar sola, de no hablar con nadie, en los descansos trato de estar con unas niñas que son de otros grados pero de resto soy sola, para mí es duro esto... Me dijo que ese Facebook era falso, lo manejaban las chicas con las que tuve el problema, sólo querían sacar cosas personales tuyas y yo me enojé mucho me dio mucha tristeza saber que hay gente tan mala que tiene que inventar Facebook falsos para sacar información de uno, yo me sentí súper mal... Según ellos no me soportan porque me dicen que les parezca horrible y porque tengo muchos granos" ("C", 16 años. Agredida)*
- *"Mi experiencia no ha sido tan buena en el colegio, los problemas que he tenido empezaron desde que comencé el bachillerato, desde sexto. Entonces como los dos primeros meses de estudio una chica empezó a tratarme mal, a excluirme del grupo, hasta me decía que yo no merecía estudiar en este colegio... Con una niña que en ese año entró nueva llegamos a ser mejores amigas pero pues nunca faltan las personas*

que no les gusta ver feliz a los demás y pues ella se empezó alejar de mí y le escribían cosas desde otro WhatsApp donde se hacían pasar por mí, entonces fue muy feo y desde ese entonces yo quería cambiarme de colegio... Es que siempre que pasaba algo era yo la que tenía que pedir disculpas, porque siempre tenía que aguantarme que las mamás de ellas me escribieran 9 o 10 de la noche porque ellas me echaban la culpa de algo, es que hasta por redes sociales me escribían cosas, entonces yo realmente estaba agotada, yo le dije a mi mamá que no más que podía ser muy el colegio La Presentación, pero que esto no lo era todo en la vida y esto me estaba cambiando la vida para mal" ("M", 15 años. Agredida).

- *"Pues antes yo era muy peleonero y yo estaba acostumbrado que el que me dijera o hiciera algo yo le pegaba, entonces siempre tenía problemas y pues cuando llegué a este nuevo colegio casi no tenía amigos, precisamente por ser grosero... Pues en sexto fue un poco difícil porque yo entraba en crisis por unas cosas que me pasaban y pues mis crisis son de no quiero volver al colegio, estoy cansado de esto y no quiero volver... Mmm como por ejemplo la discriminación, porque yo en ese año yo seguía con la mentalidad de que el que me hiciera algo pues yo le pegaba y entonces pues ya hasta tenía proceso disciplinario, entonces siempre habían niños que me fastidiaban y así... Pues me decían que gordo o estúpido, retrasado" ("J S", 13 años. Agredido)*
- *"A mí siempre todos los años me han jodido la vida, me molestan, pero yo los dejo que hagan lo que quieran para no ponerme muy enojado, en algún momento se cansarán, prefiero evitarme problemas" ("K", 16 años. Agredido)*
- *"Lo que más me puedo acordar es de transición, yo me acuerdo de que ahí fue cuando me empezaron a mí hacer bullying... Cuando estaba en transición como que ya sabían sobre la parte sexual y todo eso y yo no sabía nada porque mi mamá no quería hablarme de ese tema, entonces una vez yo le dije a mi mamá que tenía educación física y que teníamos que llevar una pantaloneta y mi mamá casi no me prestó atención en ese momento y me echo una pantaloneta que se parecían más a*

pantaloncillos, entonces yo confiado de que era una pantaloneta fui hacer educación física así y ahí fue cuando se empezaron a burlar de mí, sólo se reían mucho hasta el profesor de reía, yo no entendía nada sólo veía que se reían... Entonces ya en primero me empezaron a fastidiar peor porque iban llegando más niños y los que ya estaban antes y les empezaban a contar a los nuevos y todos me hacían a un lado, desde ahí empecé a no socializar porque me apartaban a un lado, yo a la única persona que tenía era a mi hermano que es menor y él sí tenía amigos, yo me la pasaba con él en los descansos, pero esos amigos uno que otro me fastidiaba pero yo lo tomaba como un juego y así fue pasando pero yo ya me estaba cansando cuando empecé a sentir que en serio me hacían a un lado, me sentía solo, mal entonces yo le contaba todo eso a mamá yo le contaba todo lo malo que había pasado" ("J G", 13 años. Agredido)

- *"Antes de entrar a este colegio estuve en el Psicopedagógico y en ese colegio sólo duré transición no más porque había un niño que me pegaba entonces desde ahí empezó el bullying... Pero ya todo volvió este año, hubo un problema con el profesor Benancio porque le escribieron, mmm pues es que tienen un grupo en WhatsApp, en el que le escribieron cosas malas, entonces empezaron a decir que yo había sido el sapo el que le había pasado la conversación al profe... Después de eso empezaron a molestarme tres niños y siempre se la pasaban pegándome y eso, pero pues yo no dije nada a las directivas del colegio... Tenía miedo de que me hicieran algo más" ("J E", 14 años. Agredido)*

Por consiguiente, al relacionar estas narrativas con la voz de las familias se encontró que todas reconocen el rol que ocupan sus hijos dentro de estas situaciones. No obstante, en los cuatro casos de las familias de los actores agresores, ese reconocimiento es justificado en su narrativa bajo la respuesta de la “chanza”, “broma” o “recocha” e incluso permitiendo que estas conductas sean respuesta ante actos discriminatorios de los que en algún momento hicieron parte algunos de estos actores agresores, lo cual lleva a repensar la manera en que estos sistemas familiares están deslegitimando el nivel de responsabilidad de uno de sus integrantes al empezar a naturalizar estos actos, contribuyendo así a crear procesos circulares de violencia escolar como

lo han estipulado algunas investigaciones al respecto, por lo tanto, se muestran a continuación las narrativas que demuestran lo anterior.

- *"Yo pienso que ellos en su medio lo viven, todos los viven en cualquier momento, es que bullying es cualquier momento que se presente que fastidie a otra persona repetitivamente, y yo pienso que sí claro y más mi hijo porque yo sé cómo es él, él es activo, le diagnosticaron la atención dispersa, en fin, yo considero que sí, él es agresor" (Mamá de "A", 14 años. Agresor)*
- *"Yo pienso que sí definitivamente sí por la misma forma de ser de él porque se ha burlado de los demás, así como también se han burlado de él y por cosas mínimas, no creo que mi hijo sea la excepción yo creo que todos los chicos están involucrados en esto, pero con "J" bullying y cyberbullying sí" (Mamá de "J", 16 años. Agresor)*
- *"Sí, "J C" por su actividad es muy activo y a él de pronto yo considero que no le hacen bullying, el que hace bullying es él, pero en un medio mmm de molestia y de recocha, no de malicia. Además, porque él es líder, entonces por ser líder piensa que tiene algunos derechos y empieza hacer bullying pero como le digo no tan marcado, yo también creo que todos están inmersos en eso" (Papá de "J C", 15 años. Agresor)*
- *"Yo sé que en el caso con mi hija ella es la que impone aquí el bullying, ella es la que se reta con los niños, que día llegó con los dedos todos cortados que porque se reta con los otros, ella no tiene amigas, todos son hombres y ella es líder acá de la indisciplina y reconozco eso" (Mamá de "M J", 15 años. Agresor)*
- *"Sí yo considero que "M J" sí como agresora... hace ya como 2 años cuando ella estaba en sexto, mi nieta le hacía bullying a la otra y en entrega de boletines, un señor llegó y le dijo a María que era ella quien le hacía bullying a mi hija, ¿a usted le gustaría que le hiciera eso?, sé que a ella eso la hizo sentir mal y sé que se frenó en molestarla" (Abuela de "M J", 15 años. Agresor)*

En efecto, contrariamente sucede en el caso de las familias de los actores agredidos, dado que todas reconocieron contundentemente el rol que ocupan sus hijos en las situaciones de bullying y ciberbullying. Sin embargo, en la mayoría de estas familias fue posible reconocer que a pesar de que estas situaciones son enmarcadas bajo la generalidad del dolor, la tristeza o la angustia frente a ello, se empieza a construir y reconocer desde sus narrativas la capacidad que tienen como sistema para movilizarse de aquello que hace daño, sintiendo este tipo de situaciones de agresión escolar y tecnológica como propias y no ajenas a ellos, pues es ahí donde la movilidad de los sistemas de acuerdo al paradigma sistémico- complejo inicia a tomar sentido desde el empezar a darle forma a lo que sucede a través de los procesos conversacionales como se presentará a continuación.

Así mismo, cabe resaltar que las familias reconocen la nobleza que caracteriza a sus hijos, la cual a su vez es considerada como uno de los factores determinantes para que estos actores se encuentren bajo este rol, donde de nuevo se enmarca desde la voz de las familias la necesidad de movilizarse como sistema familiar partiendo desde la fortaleza de sus relaciones que ha generado como resultado alterno este tipo de situaciones.

- *"En el caso de mi hija "C", sé que ella ha sido afectada de alguna manera y otra, yo he tratado de formarla a ella con principios y valores en casa, pero sobre todo a que ella desarrolle un carácter para que aprenda a enfrentar este tipo de situaciones porque yo le digo a ella que toda su vida se va a encontrar con diversidad de situaciones y personas que le pueden hacer daño a uno, entonces de aprender a llevar la situación y enfrentarla con mucha fortaleza e inteligencia" (Mamá de "C", 16 años. Agredida)*
- *"A mi niña la han afectado y muy duro, ella se ha querido retirar de acá del colegio, yo no la he dejado no porque no quiera, sino porque quiero que aprenda de todo esto a ser más fuerte y que uno no puede escapar de las situaciones en la vida, ahora si veo que las cosas ya se están pasando de castaño a oscuro definitivamente cambiamos de colegio pero habiéndolo intentado y ella es muy fuerte, ha logrado*

salir adelante, a veces llora y me cuenta todo eso pero yo estoy ahí apoyándola"
(Papá de "M", 15 años. Agredida)

- *"No pues para que nosotros pudiéramos saber del tema eran como reacciones que él tenía, porque a veces llegaba del colegio estresado o llegaba a llorar, pero un día llegó como una bomba, diciendo que odiaba el colegio, que no quería volver, que era lo peor que le había pasado en la vida, entonces desde ahí me di cuenta que algo pasaba en el colegio, bueno ahí dejamos que él se desahogara y ya cuando se calmó hablar con él de qué había pasado... entonces nos contó que había un niño que lo molestaba mucho, que todo el tiempo le decía cosas, ofendiéndolo todos los días y pues estaba cansado y no quería volver al colegio"* **(Mamá de "J S", 13 años. Agredido)**
- *"Me pone a pensar, porque mi hijo "K" no tiene amigos, no sale a compartir con nadie pero no sé eso me pone a pensar, es que en los colegios que ha estado "K" le han hecho bullying lo han molestado y yo creí que él se iba a volver como yo que se iba a defender y pues se iba a volver un poco agresivo, pero no él toma otras actitudes o sea él rompe un vidrio de la furia o simplemente no hace nada..."* **(Mamá de "K", 16 años. Agredido)**
- *"Sí a mis dos hijos le hacen bullying terrible, yo les inculco la fortaleza, pero es que mis hijos son demasiado nobles, ellos no se parecen a mí en el carácter pero yo vengo acá y los defiendo... porque a ellos me los viven ofendiendo que como yo no les doy o les ponen apodos horribles... Es que "J G" es bullying y cyberbullying, me lo lastiman, me lo hieren tanto"* **(Mamá de "J G", 13 años. Agredido)**
- *"Él es muy noble pero muchísimo y por lo mismo los compañeros se la montan, mmm hace poco con lo del presidente se puso a decir que él iba a votar por Petro y resulta que los compañeros lo cogieron y le pegaron... le pusieron un mensaje insultándolo en una red social y más cosas" "Hoy en día todo es muy difícil porque realmente nuestra situación económica no da para tanto, y hoy en día si tu no tienes la ropa de*

marca o el último celular no haces parte de un grupo, como mi hijo... Es que lo que le han hecho a mi hijo es terrible... Es que a mi hijo se la montan hasta los profesores, yo trato de seguir el conducto regular que tiene el colegio, pero no funciona... los profesores no hacen nada. "J E" tiene la voz un poco alta y entonces ya la gente cree que él grita, es su voz, y ya por eso lo juzgan, lo tildan de necio del que forma los problemas, se burlan de que venga la mamá a defenderlo... a "J E" le han pegado, lo han humillado los demás chicos y los profes no han hecho nada"
(Mamá de "J E", 14 años. Agredido)

De manera que, las narrativas anteriores logran dirigir la investigación hacia los procesos estratégicos a los que acuden estos sistemas familiares al encontrarse inmersos en contextos enmarcados por la violencia escolar, como lo es el bullying y el ciberbullying en cualquiera de sus roles, ya sea agresor o agredido. En ambos actores y sus correspondientes sistemas, es indispensable hacer una conversación con la teoría de MacCubin (1981), donde alude que los procesos de afrontamiento requieren de estrategias que aparecen como mediadores ante una situación de crisis; noción que se evidencia en este caso primero con los actores en el rol de agresor como se demostrará en las siguientes narrativas, dado que de acuerdo a la teoría de MacCubin (1981), se evidenciaron tipos de estrategias enfocados principalmente en:

- Reestructuración. Capacidad de la familia para redefinir los eventos estresantes para hacerlos más manejables.
 - Atención de apoyo social. Capacidad de la familia para ocuparse activamente en la obtención de apoyo por parte de parientes, amigos, vecinos y familia extensa.
 - Búsqueda de apoyo espiritual Habilidad familiar para obtener apoyo espiritual.
- (MacCubin, 1981; citado por Macías, M. 2011)

- *"Pues si, los talleres han servido para mí y para recalcarme lo que no debo hacer, como ha pensarlo más de dos veces... me di cuenta de que eso si era necesario, pensar en el otro antes de"* **("A", 15 años. Agresor)**

- *"Es que por más que "J" quiera demostrar que no le afecta, si le afecta y mucho entonces a veces yo lo veo con rabia, y nos toca trabajar eso, yo le hablo mucho del perdón y bueno trato de que vea el lado bueno de las personas, de que él entienda por qué a veces las personas actúan así... la verdad el orar lo ha ayudado mucho porque ora por el que le hizo daño y así, nos toca trabajar mucho... Entonces realmente nos ha funcionado esa estrategia de la que nos apoyamos para que él tampoco coja rencores con las personas porque eso hace daño... Si yo uso muchas bases bíblicas como estrategia para estos temas y me ha funcionado" (Mamá de "J", 16 años, Agresor)*
- *"A nadie le conté. De hecho, nadie sabe esto, sólo tú. Yo sólo recuerdo que lloraba mucho y así fueron todos los días durante un año. Llegó quinto y pues yo pensaba que todo iba a cambiar por lo que casi no tenía amigos y a veces me la pasaba muy solo... pero ya en sexto todo empezó a cambiar porque me di cuenta de que algo estaba haciendo mal, entonces empecé a cambiar mucho, fui diferente y pues ya ahorita normal pues sí las chanzas entre amigos, pero normal" ("J C", 15 años. Agresor)*
- *"Yo siempre hablo con él, la mamá es muy fuerte con él entonces uno no puede castigar dos veces por la misma, entonces yo trato es de hablar con él, yo de castigarlo de la forma física nunca, siempre el diálogo o le quito cosas que a él le gustan cuando comete alguna falta, pero por lo general siempre hablo con él" (Papá de "J C", 15 años. Agresor)*
- *"Pues yo hablo con "M J" y le digo que tiene que bajar la guardia, que tiene que ser humilde, pero su respuesta es que ella no se deja de nadie, que de malas que para eso hay más colegios... Y es que el papá influye mucho, él es terrible y él les inculca mucho a mis niños que no se deben dejar, que no tienen que rendirle pleitesía a nadie y eso es lo que él refleja como persona porque toca decirle que Don Páez o sino ya se ganó a un enemigo y así es tal cual mi hija... Yo le digo que algún día ella se va a estrellar, que lo que uno siembra es lo que cosecha y su respuesta que nunca, que ella no va a permitir que nadie pase por encima de ella... Mi hija*

lastimosamente tiene un ego muy arriba... Aunque la estrategia que más me ha servido es con su hermana mayor son muy amigas entonces yo uso a mi hija grande para que me la oriente, ella es la que a veces la tranca y "M J" la escucha mucho".

(Mamá de "M J", 15 años. Agresor)

Ahora, en lo que corresponde a los actores agredidos y al hacer la convergencia con MacCubin (1981) y su teoría de afrontamiento, se encontraron los siguientes tipos de estrategias a través de las narrativas que se expondrán a continuación:

- Reestructuración. Capacidad de la familia para redefinir los eventos estresantes para hacerlos más manejables.
- Evaluación pasiva. Capacidad familiar para aceptar asuntos problemáticos, minimizando su reactividad.
- Atención de apoyo social. Capacidad de la familia para ocuparse activamente en la obtención de apoyo por parte de parientes, amigos, vecinos y familia extensa.
- Búsqueda de apoyo espiritual. Habilidad familiar para obtener apoyo espiritual.
- Movilización familiar. La habilidad familiar para buscar recursos en la comunidad y aceptar ayuda de otros.

(MacCubin, 1981; citado por Macías, M. 2011)

- *"Sí en el caso de "C" me ha tocado ser fuerte junto a ella en todas las situaciones que ha tenido que pasar porque ella también se ha querido retirar en muchas ocasiones, pero ahí es cuando le digo que uno no puede salir corriendo de todo lo que le pase, uno tiene que fortalecerse a partir de esto, por eso mi mayor estrategia es el diálogo y hacer que no se sienta sola" (Mamá de "C", 16 años. Agredida)*
- *"Es que antes alguien me hacía mala cara y yo ya me sentía mal de pensar si algo le había hecho o qué había pasado, porque vivía muy pendiente de todos excepto de mí, eso lo he aprendido... pero pues los papás no deberían actuar tampoco a la acelerada, como querer arreglar todo tan bruscamente por decirlo así, sino también entre papás reconocerse en lo que se han equivocado o también reconocer quiénes*

son sus hijos porque a veces los defienden sabiendo lo terribles que son" ("M", 15 años. Agredida)

- *"Pues yo uso mucho el diálogo como para que entre en razón, porque a los golpes no se aprende, sino que coge miedo que fue lo que me pasaba a mí cuando era joven con mis padres, eso ya no sirve. Ahora yo trato de darle un buen ejemplo por parte mía" (Papá de "M", 15 años. Agredida)*
- *"A veces si gana la indiferencia y pues enseñarle la otra forma de ver la vida, sin violencia, es lo que más me ha funcionado" ("J S", 13 años. Agredido)*
- *"Pues yo creo que ya después de tantas cosas que nos pasaron, yo pienso que él ya me ve como su mamá y su compañía porque yo he intentado estar cerca de él, de que confíe en mí... esa es nuestra mayor estrategia, la unión entre los dos después de tanta distancia" (Mamá de "J S", 13 años. Agredido)*
- *"Uff pues llegué al punto en que quería pegarle a alguien, pero yo sabía que si lo hacía después el problema iba hacer para mí, yo mejor me alejo del lugar mientras me calmo, se convirtió en mi mejor estrategia... pues es que, de hecho, mis papás, mi familia, los profes me han dicho que me falta más, como adquirir más seguridad en mí mismo". ("K", 13 años. Agredido)*
- *"Pues yo considero que el bullying los jóvenes no lo saben manejar, porque es que mire yo me admiro de personas digamos famosos que los critican, les dicen de todo... lo que demuestran que no se dejan, lo usan como a su favor como que los fortalece más... si a mí me dicen que estoy gorda, yo haría todo lo posible para demostrar que me amo siendo así y viendo esa actitud ya no me la montan, pero si yo me pongo a hundirme más así sea con la familia, eso va hacer que me vuelva más débil... para mí yo digo que si uno se toma esas palabras que le dicen o cosas desde otro punto de vista, las cosas pueden cambiar... eso es lo que le inculco a "K" es que él se vuelva fuerte pero mentalmente, no que se crea lo que le dicen sino que lo use a su favor" (Mamá de "K", 13 años. Agredido)*

- *"Pues este año ha sido bueno porque logré empezar hacer amigos, aunque a principio de año me daba miedo, pero pues me empezó a gustar una chica y hasta ella me decía que yo había cambiado que me había vuelto más fuerte, fue lo mejor que he escuchado... encontré mi mejor arma que es ser fuerte mentalmente, yo no los puedo cambiar a ellos, pero sí puedo cambiarme a mí, siendo fuerte, estoy mejor... Sí me siento más fuerte porque veo que me siento más capaz de hacer las cosas, de hecho, me ha ido mejor académicamente"* (**"J G", 13 años. Agredido**)
- *"Nuestra mayor estrategia es hablar, porque antes "J G" no me contaba las cosas, pero ahora me cuenta todo, desde que habla y cuenta lo que le pasa he visto cómo ha crecido, cómo no se cree lo que le dicen, él me dice que nada de lo que le dicen lo define, y yo le digo que él es increíble... yo he fallado mucho con él pero estamos saliendo adelante juntos"* (**Mamá de "J G", 13 años. Agredido**)
- *"Nuestra estrategia es la confianza, él me cuenta todo lo que le pasa o siente, yo soy su mejor amiga y sé que soy su apoyo en todo lo que le pase, siempre hablar nunca quedarse callado, eso es lo que más nos ha funcionado para que el se empodere frente a tantas injusticias"* (**Mamá de "J E", 14 años. Agredido**)

En razón de lo expuesto anteriormente, es fundamental resaltar que ya sea en el rol de los agresores o agredidos, indiscutiblemente ante una situación de crisis el sistema busca formas de actuar o movilizarse frente a ello, por lo cual la importancia que se le adjudica en este estudio a la propuesta de MacCubin (1981), dado que reconoce el valor de la contextualidad y las interrelaciones en las que permean estos sistemas, motivo por el cual se sitúan estas narrativas particulares que empiezan a evidenciar las estrategias que construyen como sistema familiar para su supervivencia como lo menciona Hernández, A (2005), al referirse a la familia.

En este sentido y de acuerdo a las estrategias específicas sobre la Reestructuración o la Movilización Familiar que adjudica MacCubin en su teoría, fue posible comprender que en los sistemas de estos dos tipos de actores, independientemente del rol que ocupen dentro de estas situaciones de bullying y cyberbullying que claro está pueden llevar a la crisis, estos sistemas familiares logran empezar a reconocer a lo largo de sus narrativas la capacidad que han ido

construyendo en torno al apoyo y la comunicación que fortalecieron a partir del inicio de estas situaciones, lo cual remite a repensar el sentido que pueden empezar a atribuirle a este tipo de escenarios, noción en la que se profundizará más adelante en el siguiente apartado; por último y no menos importante, se asientan como procesos estratégicos indispensables desde la teoría expuesta, la capacidad de reconocer y entender la situación de crisis para así mismo poder construir o encontrar herramientas que favorezcan su afrontamiento tanto individual como familiar, noción que fue posible evidenciar desde las narrativas que fueron expuestas anteriormente.

4.3 La agencialidad del sujeto frente a la resignificación de los roles en situaciones de bullying y ciberbullying

En este tercer apartado el lector se encontrará con uno de los fines últimos de la investigación, siendo éste buscar darle respuesta al tercer objetivo específico planteado, que se basa en comprender y promover en conjunto con las familias a partir del ejercicio reflexivo-colaborativo, las estrategias de afrontamiento que posibilitan la resignificación de los roles sobre “agredido” y “agresor”.

Cabe resaltar que en este punto, se mostrará primero la descripción de los resultados encontrados a modo de tabla de acuerdo con las técnicas investigativas empleadas, siendo la conversación reflexiva con los actores agredidos y agresores junto al grupo reflexivo con las respectivas familias; es importante mencionar que paralelamente a ello, desde la investigadora se plantearon talleres con un enfoque interventivo que tenían una intención inicial de acercarse más a los sujetos participantes para ganar algo de su confianza, donde intencionalmente se situaban en un mismo escenario tanto a las personas que ocuparon el rol de agresores como de agredidos, buscando así evitar las dimensiones de poder sobre un otro.

De esta manera, se pretendía con los talleres conocer y además comprender desde sus propias experiencias los distintos escenarios que les permitían acercarse a la construcción de estrategias de afrontamiento, simultáneamente proporcionándoles desde la academia y sustentos

teóricos- prácticos información respecto al fenómeno, siendo lo anterior transversal al proceso de los sujetos, dado que potencializó el desarrollo de la reflexión de los actores, así como también fue fuente para hablar al respecto con los docentes y el cuerpo administrativo del colegio. Dichos resultados hallados se mostrarán junto a la tabla mencionada en el anterior párrafo, para luego proceder con su respectivo análisis.

Tabla 6. Descripción de resultados objetivo 3

Agresor	Técnica: Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor	Técnica: Grupo reflexivo con las familias
“A” (14 años)	- En lo que corresponde a la <u>posibilidad de generar una reevaluación positiva de lo que implica ser agredido y agresor</u> , él logró a lo largo de la conversación empezar a situar a una persona que es agredida como alguien que es un otro igual que él, dado que manifestó que realmente no hay diferencias con los demás porque él también siente como ellos lo hacen, dice así mismo, que él también fue agredido en algún momento lo que le permite entender más a un otro.	- Dice su mamá que al reconocer que el ocupar el rol de agresor no es ajeno a su contexto por la identificación que hace con su hijo, expresó en su relato que no hay que visualizar o situar a este rol como el conflictivo o el mal, sino como el que también necesita ayuda, pues requieren igual de atención que los agredidos.
“J” (16 años)	- Al final de la conversación a pesar de que puso muchas barreras para hablar en el proceso, manifestó que a los agresores, aunque no hay que justificarlos, hay que entenderlos, ya que dice él que de pronto la infancia de ellos no fue fácil y por eso están a la defensiva con todo el mundo.	- La mamá manifestó en su relato que desde el reconocimiento o la identificación que hace de los roles que ha ocupado su hijo, la llevó a ser más consciente de lo que implican esos roles mucho más allá del cuestionamiento del porqué de sus conductas.
“J C” (15 años)	- Expresó que entiende ahora mucho	- Con el papá a pesar de la conversación

	<p>más a fondo que las personas pueden ser distintas a lo que él quisiera, que se vale ser diferente porque eso los hace únicos, mencionó que los talleres interventivos lo han motivado a entender al otro y tratar mejor a los demás, pues dice que como él ha estado en los dos lugares del bullying no quiere que nadie más sienta eso.</p>	<p>que se realizó con él y de las voces de los demás papás que él logró escuchar, no manifestó ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>
<p>“M J” (15 años)</p>	<p>- Manifestó que a partir de los talleres interventivos en los que participó, donde pudo escuchar las experiencias de los demás tanto de los agresores como de los agredidos, aunque no fue fácil para ella, se dio cuenta de lo fuerte que son los demás sin recurrir a golpes o insultos; así mismo, dice que ello le permitió pensar más en los demás porque antes no creía que habían personas que sufrían tanto por culpa de otros.</p>	<p>- Tanto con la mamá como con la abuela a pesar de la conversación que se realizó con ellas y de las voces de los demás papás que lograron escuchar, no manifestaron ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>
<p>Agredido</p>	<p>Técnica: Conversación reflexiva con los actores agredido y agresor</p>	<p>Técnica: Grupo reflexivo con las familias y el cuerpo docente-administrativo del colegio</p>
<p>“C” (16 años)</p>	<p>- Expresó que desde que asistió a los talleres, su postura respecto a lo que significa para ella el ser agredida ha cambiado, dado que dice ya no situarse desde lo victimizante, sino desde la</p>	<p>- Con la mamá a pesar de la conversación que se realizó con ella y de las voces de los demás papás que ella logró escuchar, no manifestó ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser</p>

	<p>fuerza, porque según su relato nadie aguanta tanto dolor y sigue de pie como lo hace un agredido.</p>	<p>agresor o agredido.</p>
<p>“M” (15 años)</p>	<p>- Al final de la conversación ella rescata que se da cuenta que ella no es lo que le dicen, porque los demás no la definen a ella, por lo cual consideró que no se la puede pasar huyendo de los problemas, porque dice ella que el hecho de ser agredida es lo que la hace más fuerte.</p>	<p>- El papá manifestó que al reconocer lo que pasa con su hija y el rol que ocupa, entiende que el bullying sí existe, pero no como sinónimo de debilidad, sino como de fortaleza, pues un ejemplo de ello es su hija.</p>
<p>“J S” (13 años)</p>	<p>- Su narrativa en este punto fue basada en los talleres de intervención a los que asistió, debido a que expresó que éstos le hicieron comprender a los que le han hecho daño y a conocerse más a él, pues pudo perdonarse con ellos. Dice sentir que tanto los agresores como los agredidos sufren mucho, por lo tanto, dice que falta eso de ponerse en los zapatos del otro.</p>	<p>- Con la mamá a pesar de la conversación que se realizó con ella y de las voces de los demás papás que ella logró escuchar, no manifestó ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>
<p>“K” (15 años)</p>	<p>- Manifestó que él cree que todos en algún momento agreden a alguien, ya sea intencional o no. Sin embargo, su narrativa respecto a este punto es basada en los talleres de intervención a los que asistió, dado que expresó que le han pasado dos cosas, primero que aprendió a confiar y creer mucho en él, que su opinión vale y es importante por lo que no se debe callar por miedo, y segundo, dijo que ahora lo piensa dos veces antes</p>	<p>- Tanto con la mamá como con el hermano mayor a pesar de la conversación que se realizó con ellos y de las voces de los demás papás que ellos lograron escuchar, no manifestaron ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>

	de juzgar a alguien por los problemas por los que puede estar pasando ese otro.	
“J G” (13 años)	<p>- Expresó que después de todo lo que ha tenido que pasar, de lo que ha leído respecto al tema y de los talleres interventivos a los que asistió, se ha dado cuenta que las personas que molestan a otros deberían intentar fortalecerse pero de una manera constructiva sin afectar a un otro, y en cuanto a las personas que han sido agredidas las ve como fuertes, incluso más fuertes que los mismos agresores, porque ellos no son lo que los demás les dicen.</p> <p>- *Es importante resaltar que, en la narrativa de él, se encontraron indicios de procesos de resiliencia, dado que manifestó que logra otorgarle un lugar a un otro que le ha hecho daño, desde la comprensión y perdón frente a lo sucedido, pues dice que ahora se siente capaz de muchas cosas basado en la fortaleza, ya que expresó que si nada de estas situaciones le hubieran pasado, hoy no sería la persona fuerte que habla y comprende a los otros.</p>	<p>- Con la mamá a pesar de la conversación que se realizó con ella y de las voces de los demás papás que ella logró escuchar, no manifestó ningún cambio en su percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>
“J E” (14 años)	<p>- Manifestó en su narrativa que desde los talleres interventivos en los que ha participado ha ido logrando entender eso de ponerse en los zapatos del otro, pues</p>	<p>- Con la mamá a pesar de la conversación que se realizó con ella y de las voces de los demás papás que ella logró escuchar, no manifestó ningún cambio en su</p>

	<p>expresó que los que ha hecho daño puede ser porque de pronto no tienen a una mamá en casa que les de amor como la de él, considera que ellos no son malos, pero así mismo los agredidos no deben darles el poder a ellos desde el miedo.</p> <p>-* Se resaltaron dentro de su narrativa de manera significativa indicios del proceso de resiliencia, ya que expresó el ver la situación no como una crisis sino como una plataforma que lo impulsó a ser más fuerte ante situaciones como el acoso escolar.</p>	<p>percepción respecto a lo que es ser agresor o agredido.</p>
<p>TALLERES CON ENFOQUE INTERVENTIVO</p>	<p>Se realizaron siete (7) talleres en su totalidad (Ver Anexo #4), donde cada uno de éstos apuntaban en una primera fase a contribuir e identificar de alguna manera en los sujetos (agresor y agredido), la información que tenían y que consecutivamente se les proporcionaba frente al fenómeno. Posteriormente, una segunda fase que tenía como propósito propiciar herramientas que contribuyeran a una mayor identificación del Self, basados en la teoría de la inteligencia emocional y la experiencia de sus trayectorias vitales, para así finalmente llegar a una tercer fase que consistía en promover el reconocimiento del otro desde escenarios experienciales y emocionales. Cabe resaltar que las tres fases mencionadas se desarrollaron en escenarios donde ambos actores compartían el mismo espacio juntos, lo cual al final empezó a proporcionar que los actores lograran adjudicarle un lugar al otro más allá de su rol, por lo cual empezaban a entender que se valía ser diferente ante el mundo y que eso los definía, más no lo que pensaban de ellos los demás.</p> <p>Es decir, que en pocas palabras se logró abrir un espacio donde tanto los actores agresores como agredidos, tenían la posibilidad de potencializar el reconocerse a ellos y al otro desde la calidad más humana posible, lo cual empezó a abrir la brecha para la construcción de procesos reflexivos frente a lo que significaban este tipo de</p>	

	<p>situaciones desde la experiencia vivida, además contando con la capacidad de situarse “desde los zapatos del otro”.</p> <p>En este sentido, dichos talleres fueron llevados para su conocimiento a los docentes y el cuerpo administrativo del colegio por medio de un grupo focal, donde pudieron identificar la información que no tenían al respecto del fenómeno, pero donde además desde las voces de este tercer actor, los docentes, consecutivamente lograron comprender que los roles nombrados no definían a estos sujetos dentro de los escenarios donde participan estos sistemas, factor que contribuyó a empezar a darle a un giro a las percepciones que se tienen respecto a los roles que componen al agresor y agredido.</p>
--	---

Fuente: Creación propia, 2019: Descripción de resultados objetivo 3.

De acuerdo a los resultados expuestos, para poder responder y comprender la manera en que particularmente los sujetos agresores, agredidos, sus sistemas familiares y ahora su sistema escolar, promueven desde sus experiencias la posible resignificación contextual que se puede construir frente a los actores que componen las situaciones de bullying y cyberbullying, se hace trascendental conversar con Estupiñán, J & González, O (2014) y su teoría sobre la potencialidad con la que cuentan las narrativas que atraviesan los procesos reflexivos de los sujetos, dado que bajo esta perspectiva se enmarca que “cuando narran los sistemas se informan a sí mismos sobre el orden social y su inherente “dominación” en los modos de vida y discurso de todos los días, donde las historias son encarnadas y contadas, conteniendo, por ejemplo, moralejas que pueden ser usadas para resolver problemas” (p. 73).

Noción que es posible evidenciar desde las narraciones a las que se tuvo acceso en el presente estudio, dado que se identificó particularmente en el caso de un actor agresor la moraleja con la que intenta entender el fenómeno, como se expone a continuación.

- *"Yo sé que no es tan fácil, pero saber las experiencias que cada persona ha tenido (desde los talleres interventivos) y que pues han podido salir adelante con eso, porque yo no pensaba en los demás, es decir, yo no creía que habían personas que*

sufrían tanto por culpa de otros... creo que a veces somos egoístas y todos nos podemos equivocar pero tratar de arreglarlo" ("M J", 15 años. Agresor).

Como se ha revelado en la anterior narración es posible identificar a su vez que citando a Estupiñán, J & González, O (2014), la narrativa conversacional es concebida como una dimensión participativa de la experiencia de narrar, es decir, “enactuamos un mundo de sentido vivido y por vivir, configuramos/perturbamos un orden experiencial, relacional y de sentido dado” (p. 74). Postura que en esta investigación se respalda desde los talleres que se realizaron de la mano con los sujetos, que contaban con una intención interventiva y participativa, logrando fortalecer así dichos procesos narrativos, en este caso enfocados a la capacidad de construir desde los procesos de reflexión perspectivas más humanas frente al fenómeno del bullying y el ciberbullying, como se demuestra en las siguientes narrativas tanto de los actores agresores como agredidos.

- *“Ahora puedo entender que las demás personas pueden cambiar, que se vale ser diferente, entonces me ha gustado el estar ahí con todos (talleres interventivos), he entendido el porqué de muchas cosas y eso me ha motivado a tratar de entender al otro y tratar mejor a los demás, ayudar a orientar a los otros y así... Yo he estado en los dos lugares del bullying y no quiero que nadie más pase por eso” (“J C”, 15 años. Agresor)*
- *"Me he dado cuenta desde los talleres que una persona agredida es muy fuerte porque todo el tiempo trata de afrontar lo que le pasa y a veces lo puede volver a su favor" (“C”, 16 años. Agredida)*
- *Ahora que lo pienso y es que algo de lo que sí me di cuenta es que yo no soy lo que todas esas personas dicen de mí, esas niñas no me definen a mí y pues no me la puedo pasar huyendo de los problemas, tengo que enfrentarlo porque el hecho de que me agredan me hace más fuerte" (“M”, 15 años. Agredida)*

- *"Ahora con lo que le pasó a mi hija entiendo que el bullying sí existe, pero eso no es sinónimo de debilidad, mi hija ha sufrido y es la niña más fuerte que conozco" (Papá de "M", 15 años. Agredida)*
- *"Yo creo que todos en algún momento agredimos a alguien porque aún seguimos teniendo el instinto primitivo creo yo.... Pero desde que hemos hecho los talleres me han pasado dos cosas, primero he ganado más confianza en mí, siento que soy capaz de muchas cosas y que mi opinión vale que no me la debo callar por miedo o lo que sea que sienta, y segundo ahora yo lo pienso dos veces antes de molestar a alguien o pienso en el que está molestando, porqué problema puede estar pasando en su vida para que sea así... no todo es malo" ("K", 16 años. Agredido)*
- *"Me di cuenta que las personas que sufren la mejor arma es ignorar esos comentarios porque uno no es lo que ellos dicen, uno no es nada de eso, que busquen ayude también porque a veces uno solo no puede" ("J G", 13 años. Agredido)*

De esta manera, es posible analizar que los actores participantes en la mayoría de los casos del estudio sitúan y organizan desde la potencia narrativa a la fortaleza como noción fundamental para comprender lo que puede significar el estar en un rol situacional como agredido, lo cual generó a su vez que estos actores en particular fortalecieran su capacidad de reconocer que precisamente su rol no es estático, sino que por el contrario se mueve y transforma en el tiempo y espacio, lo cual es punto de partida para empoderar y transformar a estos sujetos, por lo que es posible evidenciar la capacidad de agenciamiento a la que alude Morin, E (1998), con la que cuentan tanto estos actores como sus sistemas familiares e incluso el sistema escolar frente a las situaciones a las que han tenido que poner frente, partiendo desde el reconocimiento de la violencia escolar no como sinónimo de debilidad sino de fortaleza para trabajar en ello en sus más amplios niveles.

Así mismo, se evidencia que ocurrió en cuanto a la posibilidad de entender lo que implica el rol de agresor, dado que en la mayoría de los casos se enmarcó la postura de ser compasivo

con este actor, pero desde la comprensión de su contexto y sus interrelaciones, como se muestra en las siguientes narrativas.

- *"Por lo que identifico con mi hijo, pienso que no se debería situar a los agresores como los conflictivos, sino como los que necesitan una igual atención como la que reciben las personas que son agredidas, ellos también sienten dolor que se puede manifestar en esto"* (Mamá de "A", 14 años. Agresor)
- *"Pues desde los talleres me ayudaron a conocerme mucho y a entender a los que me han hecho daño, pudimos disculparnos, siento que tanto ellos como nosotros sufrimos, nos falta eso de ponernos en los zapatos del otro"* ("J S", 13 años. Agredido)
- *"Después de todo lo que me ha pasado, de lo que he visto en los talleres y de lo que he leído me he dado cuenta de que las personas que molestan a otros deberían intentar fortalecerse pero de una manera constructiva, positiva que se den cuenta también en qué está fallando o que problema tienen en casa para que se desquiten en el colegio"* ("J G", 13 años. Agredido)
- *"Ahora pienso que no hay que quedarse callado, nunca, porque eso es peor a que le estén pegando a uno todos los días... por los talleres pienso eso de ponerse en los zapatos de los otros, los que hacen daño también pueden estar sufriendo porque de pronto no tienen a una mamá en casa que les de amor, ellos no son malos ni nosotros los que sufrimos debemos dejar que ellos se vuelvan más fuertes con nuestro miedo... es que todos podemos estar sufriendo sin saberlo"* ("J E", 14 años. Agredido)

Lo anterior permite remitirse de nuevo a Estupiñán, J & González, O (2014), dado que al referirse a la capacidad de construir una reevaluación positiva frente a una situación que puede generar crisis en el sistema, es fundamental comprender que "en el acto narrativo se configura y reconfigura las percepciones, significados y sentidos del mundo vivido en situaciones y contextos concretos. Los relatos que generan los actos narrativos no son tanto

descripciones, sino interpretaciones, selecciones, antes que reflejos de la realidad. El significado y sentido de los mismos está vinculado al contexto de uso, en particular, a la situación-relación de interlocución” (p. 74).

En este orden, a esta potencia narrativa a la que se le adjudica tanto valor en el estudio, tiene como fundamento el comprender que el sujeto por medio del acto narrativo es capaz de generar un proceso de búsqueda de significaciones desde el contexto relacional en el que se encuentre, dado que “éste como fenómeno psicológico complejo, actualiza auto-eco-organizativamente el self en relación con otros” (p. 80), postura que se logra demostrar desde las narrativas expuestas anteriormente, dado que al tender a reconocer que cualquiera de los dos roles no son estáticos frente a la situación, es posible identificar que se empiezan a reconfigurar y organizar las percepciones que se tenían inicialmente frente a lo que implica el ser agresor o agredido en el escenario de la violencia escolar que además trasciende a escenarios tecnológicos. Por lo cual se puede entender de nuevo desde Estupiñán, J & González, O. (2014) que:

Los actos narrativos plantean y asumen que el dominio narrativo-conversacional constituyen un espacio relacional de constitución-mantenimiento-negociación de las interacciones, en el que el acto narrativo configura y reconfigura las percepciones, significados y sentidos del mundo, vivido en situaciones y contextos concretos, y, específicamente, el relato es el dispositivo humano por excelencia que permite su organización (p. 80).

No obstante, es fundamental resaltar que particularmente en dos casos de actores en el rol de agredidos fue posible identificar indicios de procesos resilientes como categoría emergente, donde se empiezan a evidenciar transformaciones de casi ciento ochenta grados frente a la concepción que se tiene respecto al haber estado inmerso en este tipo de situaciones de violencia escolar. En este sentido, se alude trascendentalmente a Cyrulnik (2001), quien alude que la resiliencia “es la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación” (Cyrulnik, citado por Melillo, A. 2005, p.

23). Postura que es posible sustentar desde las narrativas identificadas en el estudio, que se muestran a continuación.

- *"No hay que echar culpas, los que hacen daño también pueden estar sufriendo, aunque no es justificación... Pero si nada de esto me hubiera pasado, no sería el "J G" de hoy, fuerte, que se cree capaz de muchas cosas... Sé que no es la manera en que un niño tiene que aprender a ser fuerte, pero así me tocó a mí y hoy soy fuerte"* (**"J G", 13 años. Agredido**)
- *"Yo sé que esto es difícil y nadie tiene que pasar por esto, nadie. Pero esto me ha hecho fuerte cada día un poquito más... Yo soy muy tímido y me cuesta decir lo que siento, pero por esto que me han hecho, trato todos los días de dejar mis miedos y ser más fuerte mentalmente, eso sí es ser fuerte"* (**"J E", 14 años. Agredido**)

Finalmente, de acuerdo a todo lo expuesto anteriormente y de acuerdo a Gómez, E. & Kotliarenko, M. (2010), es preciso también reconocer al proceso de la resiliencia "ya no como una capa protectora, sino como un engranaje relacional y eco-sistémico que permite encontrar oportunidades donde podría darse el estancamiento o deterioro" (p. 105), lo cual invita al ponerlo en convergencia con el estudio, el constatar que el sujeto y efectivamente el sistema familiar no son estáticos, sino que por el contrario cuentan con una capacidad de transformación y agenciamiento que lo sitúan en un tiempo y espacio ante las adversidades contextuales, pues dicho proceso no es lineal ya que se encuentra inmerso en su entramado interaccional, lo que permite así empezar desde luego a través de los procesos narrativos con la reorganización de la crisis, adjudicándole un nuevo sentido y significado como lo demostraron los dos casos expuestos.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo central de la investigación y en concordancia con la pregunta problema, que se centran en comprender la manera en que las familias en relación con el colegio y los jóvenes intervienen en la construcción de estrategias de afrontamiento desde los procesos reflexivos frente a la situación de bullying y ciberbullying. Es posible concluir a partir de los resultados expuestos y de su pertinente análisis de las diez familias participantes que:

- De acuerdo con la lectura de los sistemas familiares que participaron en el estudio, no solamente debe existir un escenario de crisis o ambivalencia familiar para que uno de sus integrantes decida agredir o no a un otro, dado que la familia es y representa su propia unidad de supervivencia pues es capaz de organizarse dentro de su historicidad y contexto.
- La presente investigación demuestra desde una visión ecosistémica del fenómeno, bullying y ciberbullying, que fue posible comprender a estos desde la voz de los sujetos participantes como un patrón de relaciones que se complementan al ser un modo particular de interacción contextual, lo cual generó a su vez que las situaciones del fenómeno pasaran de ser concebidas como una crisis dentro de su historicidad para ser transformadas en fuentes impulsoras de unión y fortaleza en las redes de apoyo de los sistemas familiares de cada uno de los sujetos dentro del proceso investigativo.
- Desde la voz de todos los actores agredidos, en un primer momento las situaciones de bullying y ciberbullying fueron identificadas bajo la noción de la discriminación, y paralelamente en los actores agresores fueron adjudicadas bajo la chanza o la broma; lo cual fue transformándose a lo largo de las conversaciones reflexivas y de la potencia y acogida que tuvieron los talleres de intervención, donde se evidenció que estos procesos narrativos empezaron a transformarse en procesos reflexivos, ya que los sistemas

participantes (familia, escolar (docentes) y jóvenes (actores)) lograron pasar de la experiencia narrada a la experiencia sentida como vivida.

En los Sistemas Familiares, lograron empezar a re- pensar el lugar que le estaban otorgando a estos actores, pasando así a comprenderlos desde la admiración y la fortaleza teniendo como base el reconocimiento de la experiencia al que han sido expuestos; en el Sistema Escolar basado principalmente en los docentes, desde los grupos focales y los resultados expuestos de los talleres de intervención con los actores mencionados, identificaron que a pesar de que su conocimiento respecto al fenómeno no era totalmente sólido, sí reconocieron la necesidad de su rol desde la importancia de situarse en el lugar de estos jóvenes para potencializar así la red de apoyo que representan.

Y en lo que corresponde al Sistema de los jóvenes actores, lograron empezar a otorgarle un sentido distinto de lo que implican estos roles al potencializar el ponerse en el lugar del otro, donde desde los agredidos conciben a los agresores ya no desde la crítica sino desde la comprensión y todos los casos de los agredidos como ejemplos de fortaleza desde la voz de los agresores.

- El acto de narrar fomentó la potencialización de los procesos reflexivos posibilitando así la identificación de inicios de desarrollos resilientes en dos sujetos que ocuparon el rol de agredidos, donde promueven desde sus voces pasar de la crisis a un escenario fortalecedor, noción que evidencia la movilidad y transformación con la que cuenta el sujeto desde su contextualidad frente a escenarios que inicialmente son desestabilizadores.
- Finalmente, el estudio logró otorgar respuestas destacables al Municipio de Ubaté, con respecto a la manera en que sus familias pueden estar reaccionando desde la construcción de estrategias de afrontamiento frente a situaciones que inicialmente generan crisis como lo son el fenómeno del bullying y el cyberbullying, no obstante se resalta de manera eminente que los resultados hallados corresponden a singularidades de una pequeña parte de la realidad; por lo tanto, al basarse en la experiencia vivida de las diez familias

participantes, se identificó como principal estrategia el comprender desde sus propias voces que los roles de agresor y agredido e incluso los sistemas familiares, escolares y sociales no son estáticos, generando así que surja el reconocimiento en ellos de la capacidad de agenciamiento y transformación propositiva con la que cuentan frente a escenarios situacionales que pueden generar inicialmente crisis en la interrelación de los sistemas ya mencionados.

RECOMENDACIONES

Una de las principales prioridades de la presente investigación fue ser propositiva ante el fenómeno de bullying y ciberbullying y ante la manera en que se estaba comprendiendo a la familia, por lo cual se recomienda para futuras investigaciones que trabajen al respecto del fenómeno que se reconozca y profundice el rol que ocupa la familia en este entramado relacional no como ajena sino como actor que posibilita transformaciones.

En lo que corresponde a los actores agredido y agresor, se recomienda en primera instancia para futuras investigaciones ampliar la cantidad de casos para poder complementar la profundidad de lo que sucede en estas dinámicas, dado que los resultados expuestos en el presente estudio representan narrativas singulares respecto a las generalidades del fenómeno.

Finalmente, en cuanto al Colegio con el que se trabajó, se recomienda tener en cuenta la investigación para futuros casos que se presenten en el escenario escolar y tecnológico en lo que tiene que ver con el fenómeno de bullying y ciberbullying, donde puedan otorgarle una potencia especial a los procesos narrativos y reflexivos que se exponen en el estudio como forma de prevención e intervención frente al fenómeno, para que así puedan ser fuente de inspiración ante demás instituciones educativas que estén interesadas en abordar este tipo de problemática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aron, A. & Milicic, M. (2012). Redalyc: “Clima social escolar: Escala del clima social escolar, ECLIS”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/647/64724634010.pdf>
- Avilés, J. Redalyc: “Análisis psicosocial del ciberbullying: claves para una educación moral”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77825706007.pdf>
- Barberousse, P. (2008). Redalyc: “Fundamentos teóricos del pensamiento complejo de Edgar Morín”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114586009.pdf>
- Belmar, B. (2003). Redalyc: “Familia y escuela: Realidades y desafíos”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97917166002>
- Bertalanffy, L. (1968). Fondo de Cultura Económica: “Teoría General de los Sistemas”. Recuperado de: https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Blumer, H. 1968, citado por Rizo, M. (2006). Universidad Autónoma de la Universidad de México: “La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n33/02112175n33p45.pdf>
- Byung-Chul, H. (2014). *En el enjambre*. Editorial: Herder.
- Calderón, E; Durán, M. Rojas, M. (2013). Universidad de Manizales: “El acoso escolar como negación de alteridad”. Manizales, Colombia. Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/440/Calderoneliana_junio2013.pdf?sequence=1

- Castillo, L. (2011). Redalyc: “El acoso escolar: De las causas, orígenes y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281021722009.pdf>
- Cava, M. (2011). Redalyc: “Familia, profesorado e iguales: claves para el apoyo a las víctimas de acoso escolar”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179819285006>
- Centro de Psicología López de Fez. (S.f). “Diferencias y semejanzas entre bullying y cyberbullying”. Recuperado de : <http://www.centropsicologialopezdefez.es/psicologia-infantil/diferencias-semejanzas-entre-bullying-y-cyberbullying/3-2-46-2.htm>
- Clemente, M. (2003). Redalyc: “Redes sociales de apoyo, revisión bibliográfica”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/180/18020103.pdf>
- Congreso de Colombia (2017). Congreso de Colombia: “Código Nacional de Policía y Convivencia”. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>
- Congreso de la República. (2006). Congreso de la República: “Ley 1098 de 2006 – Código de infancia y adolescencia”. Recuperado de: <https://www.redjurista.com/Document.aspx?ajcode=11098006#/>
- Congreso de la República. (2013). Congreso de la República: “Ley 1620 de 2013”. Recuperado de: http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1620_2013.htm
- Cuevas, M. (2016). Redalyc: “Observadores: un rol determinante en el acoso escolar”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80144041007>

- Cyrulnik, B. (2001). "Los patitos feos: La resiliencia: Una infancia infeliz no determina la vida". Barcelona, España. Ed: Gedisa S.A. Recuperado de: https://www.academia.edu/9141905/Cyrulnik_Boris_Los_Patitos_Feos
- Estupiñán, J. & González, O. (2014). Universidad Santo Tomás: "Narrativa conversacional, relatos de vida y tramas humanas: Hacia la comprensión de la emergencia del Self en interacción en contextos ecológicos". Bogotá.
- Fierro, A. (1997). Universidad de Málaga: "Estrés, afrontamiento y adaptación". Retomado de: https://www.uma.es/Psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf
- Flores-González, L. (2009). Interpretaciones fenomenológicas sobre el sentido de la violencia escolar. Violencia escolar. Estudios y posibilidades de intervención en Latinoamérica. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Garaigordobil, M. (2011). Redalyc: "Prevalencia y consecuencias del ciberbullying: una revisión". Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/560/56019292003.pdf>
- García, G; Joffre, V; Martínez, G; Llanes, A. (2011). Revista colombiana de psiquiatría: "Ciberbullying: Forma virtual de intimidación escolar". Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n1/v40n1a10.pdf>
- Gómez, E. & Kotliarenko, M. (2010). Redalyc: "Resiliencia familiar: Un enfoque de investigación con familias multiproblemáticas". Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/264/26416966005.pdf>
- González, A. (2015). Universidad de Barcelona: "El ciberbullying o acoso juvenil a través de internet: un análisis empírico a través del modelo del Triple Riesgo Delictivo (TRD)". Barcelona, España. Recuperado de: http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/384709/AGG_TESIS.pdf?sequence=1

- Hernández, A. (2005). Scielo: “La familia como unidad de supervivencia, de sentido y de cambio en las intervenciones psicosociales: intenciones y realidades”. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v3n1/v3n1a03.pdf>
- Herrera, M. (2018). Scielo: “Bullying y ciberbullying en Latinoamérica: Un estudio bibliométrico”. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000100125&lng=es&nrm=iso
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Forensis. (2019). “FORENSIS 2018: DATOS PARA LA VIDA”. Recuperado de: <https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/386932/Forensis+2018.pdf/be4816a4-3da3-1ff0-2779-e7b5e3962d60>
- Juárez, J. (2012). Redalyc: “Epistemología del pensamiento complejo”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/340/34024824006.pdf>
- Kawulich, B. (2005). FQS: “La observación participante como método de recolección de datos”. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2715/1/La%20observaci%C3%B3n%20participante%20como%20m%C3%A9todo%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf>
- KIVA. (2009). “KIVA Program”. Recuperado de: <http://www.kivaprogram.net/spain/el-juego-kiva>
- Largo, A; Londoño, L. (2014). Universidad tecnológica de Pereira: “Ciberbullying en el contexto educativo colombiano: aproximación conceptual y legal”. Pereira, Colombia. Recurado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/4931/37158L322.pdf?sequence=1>

- López, M. (2012). “La intimidación escolar o bullying”. Colombia: Ed: Gamma S.A.
- Macías, M. (2013). Universidad del Norte: “Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico”. Retomado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2051/6906>
- MinTic (2009). “Tecnologías de la Información y Comunicación” (TIC). Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC>
- Morales, T. & Serrano, C. (2014). Redalyc: “Manifestaciones del ciberbullying por género entre los estudiantes de bachillerato”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132726010.pdf>
- Olweus, D. (1998). “Conductas de acoso y amenazas entre escolares”. Ed. Morata. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=S0wSk71uQz0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ortega, J; González, D. (2013). Educación virtual: “Efectos negativos de las TIC en la escuela de la era digital. Caso: Impacto del ciberbullying en el rendimiento académico, una aproximación conceptual”. Colombia. Recuperado de: <http://www.virtualeduca.info/ponencias2013/233/PonenciaColombia2013.pdf>
- Ovejero, A. (2014). Redalyc: “Actores psicosociales y acoso escolar en el ámbito familiar”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851788039>
- Palomero, J. (2001). Redalyc: “La violencia escolar: Un punto de vista global”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404103.pdf>

- Paredes, M. (2008). Scielo: “Estudio exploratorio sobre el fenómeno del bullying en la ciudad de Cali, Colombia”. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v6n1/v6n1a10.pdf>
- Planella (1998). Dialnet: “Violencia escolar”. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=3007311>
- Rincón, A. Ávila, W. (2014). Revista Científica General José María Córdoba: “Simbiosis vital para describir el ciberbullying en Colombia”. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v12n14/v12n14a09.pdf>
- Sánchez, P. (2013). UCALDAS: “El bullying como construcción social, más allá de las víctimas, los agresores y los testigo, la familia, los docentes y la sociedad”. Recuperado de: http://vip.ucaldas.edu.co/revlatnofamilia/downloads/Rlef5_12.pdf
- Santillán, M. (2015). UNAM: “Ciberbullying: perfil de víctimas y victimarios”. Recuperado de: http://ciencia.unam.mx/leer/418/Ciberbullying_perfil_de_victimas_y_victimarios
- Schnitman, D. (1994). “Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad”. Buenos Aires. Ed: Paidós Ibérica.
- Schnitman, D. (2010). “Diálogos generativos”. Recuperado de: https://www.taosinstitute.net/Websites/taos/files/Content/5695612/DS-Dialogos_Generativos.pdf
- SCOPUS (s.f). SCOPUS: “Base de datos”. Recuperado de: <https://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2058/search/form.uri?display=basic>
- Slim, C. (2009). Cliqui Salud: “¿Cómo el ciberbullying puede volver a sus víctimas en victimarios?”. Recuperado de: <https://www.clikisalud.net/bullying-puede-volver-sus-victimas-victimarios/>

- Torres, C; Robles, J. Marco, S. (S.f). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: “El ciberacoso como forma de ejercer la violencia de género en la juventud: un riesgo en la sociedad de la información y del conocimiento”. España. Recuperado de: http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/en/violenciaEnCifras/estudios/colecciones/pdf/Libro_18_Ciberacoso.pdf
- Velázquez, L. (2009). X Congreso Nacional de Investigación Educativa: “Ciberbullying: el crudo problema de la victimización en línea”. Recuperado de: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_17/poneencias/0606-F.pdf
- Zimbardo, P. (2006). El efecto Luzifer: “El porqué de la maldad”. Retomado de: <https://upanacollipsicopatolcrim19622013.files.wordpress.com/2013/11/zimbardo-philip-el-efecto-lucifer.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento informado planteado.

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PSICOLOGÍA

TESIS: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO A TRAVÉS DE PROCESOS
REFLEXIVOS EN DIEZ FAMILIAS DE ADOLESCENTES QUE HAN PASADO O SE
ENCUENTRAN POR LA SITUACIÓN DE BULLYING Y CIBERBULLYING:
MUNICIPIO DE UBATÉ

Fecha _____ Yo _____, con documento de identidad No. _____, certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio investigativo que la estudiante KATHERINE DAYANA MENDOZA USAQUÉN con documento de identidad CC No. 1136888570 de Bogotá, me ha invitado a participar que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a éste procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico, que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Además, en constancia firmo por la participación de mi hijo (a), quien es menor de edad.

Nombre _____ Identificado con T.I No. _____.

Por esto, doy mi autorización, para que el nombre mío y el de mi hijo (a) sean utilizados para la presente investigación de manera anónima, únicamente con fines investigativos.

 Firma

C.C.

Anexo B. Preguntas orientadoras.

- CON LAS FAMILIAS:

1. ¿En dónde nacieron, cuántos años tienen?
2. ¿Cómo describen a sus padres?
3. ¿Cómo los corregían sus padres cuando se equivocaban?
4. ¿Cómo reconocían sus padres sus triunfos?
5. ¿Cómo vivieron la época del colegio?
6. ¿Qué papel ocupaban en el contexto escolar?
7. ¿Quiénes eran como amigos?
8. ¿Cómo se conocieron como pareja?
9. ¿Cómo está compuesta la familia que construyeron juntos?
10. ¿Cómo reconocen los triunfos de sus hijos?
11. ¿Cómo corrigen a sus hijos cuando se equivocan?
12. ¿Cómo se consideran como papás?
13. ¿Cómo describen a sus hijos y cómo creen que sus hijos los describen a ustedes?
14. ¿Cómo es la relación que llevan con sus hijos?
15. ¿Para ustedes qué es el bullying- ciberbullying?
16. ¿Creen que su hijo hace parte de un caso de bullying?
17. A continuación les presentaré un caso de la vida real sobre bullying. ¿Qué piensan sobre el caso? ¿Cómo actuarían frente a este caso?

- CON LOS ACTORES AGREDIDO Y AGRESOR

1. Su historia acerca del bullying- ciberbullying a través de los talleres de intervención.
2. ¿Qué es el bullying- ciberbullying?
3. ¿Quién es un agresor y un agredido?
4. ¿Cómo se puede enfrentar el problema?

Anexo C. Ejemplo de una transcripción: Sujeto, 13 Años (Agredido)

Investigadora: Bueno (nombre del sujeto) esto aparte de ser una investigación es un trabajo de los dos donde yo les brindo los talleres y ustedes sus historias. Entonces, ¿quisieras contarme sobre tu vida Juan, ¿cómo es esa historia tuya?, ¿cómo fue tu infancia o qué cosas han pasado que tu digas me hicieron muy feliz o tal vez me pusieron triste?

Sujeto: Pues sinceramente casi no me puedo acordar, pero lo que más me puedo acordar es de transición, yo me acuerdo de que ahí fue cuando me empezaron a mí hacer bullying.

Investigadora: Ok, o sea desde transición has pasado por esta situación...

Sujeto: Sí...

Investigadora: ¿Cómo fue eso, quisieras contarme?

Sujeto: Pues es algo muy penoso para mí.

Investigadora: No te preocupes, sólo tú y yo sabemos esto, por eso estamos tú y yo aquí solos.

Sujeto: Pues te acuerdas cuando nos contaste tu historia, pues algo así me pasó. Cuando estaba en transición como que ya sabían sobre la parte sexual y todo eso y yo no sabía nada porque mi mamá no quería hablarme de ese tema, entonces una vez yo le dije a mi mamá que tenía educación física y que teníamos que llevar una pantaloneta y mi mamá casi no me prestó atención en ese momento y me echo una pantaloneta que se parecían más a pantaloncillos, entonces yo confiado de que era una pantaloneta fui hacer educación física así y ahí fue cuando se empezaron a burlar de mí.

Investigadora: ¿Recuerdas qué decían?

Sujeto: Sí más o menos sólo se reían mucho hasta el profesor de reía, yo no entendía nada sólo veía que se reían.

Investigadora: Ok eso fue cuando estabas en transición, y ¿qué otra cosa ha sucedido que me quisieras contar?

Sujeto: Pues de resto todo ese año me seguían molestando por eso, pero yo casi no entendía.

Investigadora: No entendías... ok y ¿tu estabas en este colegio o en otro?

Sujeto: Eso fue en otro...

Investigadora: ¿Y ya después cómo te enteraste de lo que había pasado, le contaste a alguien, ¿qué hiciste?

Sujeto: Pues ya al siguiente año me dijeron que había sido por eso que te conté, ya después yo le conté a mi mamá y ella me dijo que perdón que se había ocupado y que tenía muchas cosas en la cabeza que la perdonara, y yo bueno está bien no importa. Entonces ya en primero me empezaron a fastidiar peor porque iban llegando más niños y los que ya estaban antes y les empezaban a contar a los nuevos y todos me hacían a un lado, desde ahí empecé a no socializar porque me apartaban a un lado, yo a la única persona que tenía era a mi hermano que es menor y él sí tenía amigos, yo me la pasaba con él en los descansos, pero esos amigos uno que otro me fastidiaba pero yo lo tomaba como un juego y así fue pasando pero yo ya me estaba cansando cuando empecé a sentir que en serio me hacían a un lado, me sentía solo, mal entonces yo le contaba todo eso a mamá yo le contaba todo lo malo que había pasado.

Investigadora: ¿Y tu mamá qué te decía?

Sujeto: Pues se ponía triste, me consolaba, ella iba al colegio y hablaba con los profesores y al final sólo le hacían anotaciones, pero eso...

Investigadora: No servía de nada.

Sujeto: Exactamente, entonces mi mamá viendo de que el colegio no estaba haciendo nada me cambiaron a otro colegio que fue este.

Investigadora: O sea acá entraste a segundo, ¿y cómo te fue acá?

Sujeto: En segundo me fue muy bien, fue un buen año, pero era muy sensible.

Investigadora: ¿Me puedes dar un ejemplo?

Sujeto: Por ejemplo, me decían de que “esa camisa le queda un poco grande” y eso me ofendía y me achantaba, no sé porqué me afectaba tanto...

Investigadora: Tal vez por lo que ya habías pasado por eso.

Sujeto: Sí yo creo, y después como que ellos empezaron a convivir conmigo normal, a pesar de que habían uno que otro comentarios, sólo me acuerdo de uno en especial es de Diego una personas que actualmente aún me molesta, entonces después de eso yo como que me volví a sentir mal y así fueron pasando, pero mi mamá me dijo que aquí era caro entonces que tenía que volverme a trasladar de colegio y me quise volver al colegio del que me había ido para saber si ya las cosas habían cambiado y me podían aceptar, además porque yo no quería empezar de cero en otro lugar, no es fácil. Bueno volví en tercero y ya había más personas nuevas y las que me habían molestado antes ya se habían ido del colegio y después una persona empezó a contar lo que me había pasado y empezaron hablar mal de mí y otra vez a burlarse y así fue diariamente, pero yo casi no le contaba a mi mamá porque yo decía bueno ella tiene que trabajar y para quitarle tiempo porque llega estresada entonces prefería no contar nada.

Investigadora: ¿Tu no tenías a quién contarle?

Sujeto: No a nadie, yo todo me lo callaba. Pero yo me aguanté y ya en quinto ya estaba cansado, porque en cuarto todo fue empeorando porque en ese año dijeron que había una materia especial por ejemplo agricultura algo así, entonces a mí me tocó eso de agricultura yo me acuerdo que

dijeron que teníamos que cosechar una semilla que se podía elegir y yo iba a elegir cebolla cuando yo la iba a coger otra persona me empujó y me dijo esa es mía y cuando yo iba a coger otra pues ya se había acabado, yo dije como bueno pues cojo otra entonces sembré la zanahoria y ya después de unos meses le empezaban a quitar la tierra a mi semilla para que no creciera y la nota al final fuera mala y así fue pasando... más tarde adelante yo le fui contando a mi mamá que habían personas que me molestaban, en especial Santiago porque con él ni porque yo le preguntara que por qué hacía eso, seguía siendo mala persona o la profesora le decía algo pero él siempre actuaba así además porque tenía personas que lo apoyaban en molestar. Ya en quinto fue cuando mi mamá me dijo que me pasara a otro colegio el que fuera, porque ella notaba que ese colegio me afectaba, es que ella se enteró por mi hermano porque él se daba cuenta que me molestaban en el descanso, entonces después de todo eso yo le dije que me dejara terminar la primaria allá y ya el bachillerato empezarlo en otro colegio.

Bueno ya pasé a sexto en este colegio y mi hermano a quinto, y ese año empezó muy bien ya casi no me molestaban, pero había sólo una persona que sí... toda mi vida he sufrido bullying.

Investigadora: ¿Qué empezó a pasar aquí en bachillerato?

Sujeto: Pues esa persona duró un año molestándome y al siguiente se fue y eso fue lo mejor que pudo pasar, pero a comienzo de sexto tuve inconvenientes de que me tocó con uno de los niños que estaba en el anterior colegio, entonces yo preferí pedir el cambio de curso para evitar que me molestara y después de eso mi mamá me decía que si yo estaba bien en el curso y yo le decía que sí y empecé a conseguir amigos, sino que yo seguía siendo sensible. En cambio, mi hermano si lo empezaron a molestar en quinto y casi no tenía amigos en este colegio a diferencia del anterior. Bueno llegó séptimo y el niño que me molestaba había perdido el año entonces yo estaba feliz porque no me iba a molestar más, pero mi papá me empezó a decir que tenía que ser más hombre, defenderme porque si seguía así me iban a seguir molestando toda la vida y no podía seguir huyendo, pues yo decidí volverme un poco más fuerte o dejar de ser tan sensible y ya casi nadie me molestaba pero tampoco tenían contacto conmigo porque pensaban que yo seguía siendo sensible, pero yo había cambiado y ya no lloraba como antes, era fuerte.

Investigadora: Eso fue en séptimo, ¿y ya este año?

Sujeto: Pues este año ha sido bueno porque logré empezar hacer amigos, aunque a principio de año me daba miedo, pero pues me empezó a gustar una chica y hasta ella me decía que yo había cambiado que me había vuelto más fuerte, fue lo mejor que he escuchado y después de eso decidí empezar a jugar con ellos fútbol pero pues me fue mal y era muy malo, entonces empezaron hacerme chistes de que era un estorbo y yo como que procuraba obtener el balón para que vieran que podía, pero no me funcionaba, entonces como que este año me ha ido mejor que en los años anteriores todo ha ido mejorando poco a poco, me siento mejor.

Investigadora: Claro y te digo algo (nombre del sujeto), te veo muy fuerte pero fuertísimo y tienes que seguir avanzando en eso porque esa es tu mejor herramienta.

Sujeto: Sí me siento más fuerte porque veo que me siento más capaz de hacer las cosas, de hecho, me ha ido mejor académicamente.

Investigadora. Felicitaciones, así tiene que seguir siendo.

Bueno y cuéntame a partir de toda esta experiencia que has vivido, ¿para ti qué es eso del bullying y el ciberbullying?

Sujeto: Considero que es continuo porque a mi me lo vivían haciendo diario, y no era un accidente sino porque ellos querían porque ellos se incitaban a molestarme.

Investigadora: ¿Juan tú por qué crees que las personas agreden?

Sujeto: La verdad no sé... pero yo creo que es porque no tienen nada más que hacer.

Investigadora: Es cierto, mira que muchos de estos chicos que molestan, aunque no es en todos los casos y no es justificable, pero a veces estos chicos lo hacen porque en casa no reciben mucho amor porque en casa de pronto no está mamá o papá pendiente y vienen acá a querer llamar la atención, vuelvo y te digo no es justificable pero a veces pasa por esto, entonces a veces muchos de estos chicos que agreden también han sido agredidos en su casa o lo que ven en casa lo replican acá.

Entonces (nombre del sujeto) para ti ¿quién es una persona que es agredida?

Sujeto: Es que yo ya he estado en ese lugar, en esos zapatos, pero también he visto cómo agreden a otros, pero lo malo es que a veces ellos se vuelven agresores, yo quisiera solucionar todo eso ayudarlos...

Investigadora: Tú has estado en el papel de observador como me acabas de contar, ¿pero ¿tú qué has hecho en ese rol, qué has intentado hacer?

Sujeto: Una que otra vez he intentado hacer algo, pero como anónimo, mejor dicho yo hablo con el profesor para que esté pendiente.

Investigadora: Eso es una buena estrategia también, ¿te ha servido?

Sujeto: Sí a veces funciona, aunque a veces me da miedo defender.

Investigadora: Bueno yo te digo y te cuento que el papel del observador es fundamental para poder empezar a poner un alto a ese maltrato, muchas veces en el observador puede estar la solución porque cuando este observador... imagínate que está pepito molestando a un niño, pero llega un amigo y le hace saber a pepito que ese niño no está solo y empieza a cambiar la percepción de que él está sólo, ya no es tan fácil hacerle daño.

Sujeto: Incluso me acuerdo de que una vez estábamos en las escaleras y Diego me empezó a gritar y llegó alguien de un curso mayor y le decía que qué era lo que tenía conmigo, y Diego quedó callado.

Investigadora: Vez a eso es lo que voy, vez la importancia de ese observador que hace algo así sea chiquito, de hecho, no sólo ayuda al que están agrediendo sino también al que agrede a darse cuenta de que algo está haciendo mal. Ya por último (nombre del sujeto), ¿tú cómo crees que se debería afrontar el bullying?, imagínate que llega alguien y te dice Juan me están molestando, me están haciendo daño, ayúdame, qué puedo hacer, ¿qué le dirías?

Sujeto: Yo le diría que... no lo sé...

Investigadora: Tú lo has vivido, has estado en ese lugar. Mira la gente siempre va hacer cosas con intención o sin intención pero hace cosas, ¿de quién depende de que todo eso lo afecte a uno, de esas personas o de uno?

Sujeto: Depende de... uno.

Investigadora: ¡Claro!, acuérdate la historia que les conté de lo que me pasó, pero dependía de mí que todo eso no me afectara, porque ellos lo iban a seguir haciendo y lastimosamente uno no puede controlar lo que piensan y dicen los demás, lo que uno sí puede hacer es controlar los de uno.

Sujeto: Pues... yo le diría a alguien que están molestando que intenta fortalecerse, pero de una manera constructiva, positiva que se de cuenta también en qué está fallando, que ignore esos comentarios, que busque ayude también porque a veces uno solo no puede.

Anexo D. Talleres con enfoque interventivo

Taller #1: Círculo de información.

-Tema: Bullying y ciberbullying.

-Objetivo: Identificar que tipo de información tenían los sujetos para así poder brindarles herramientas frente a éste.

Taller #2: ¿Cómo son mis relaciones con los otros y conmigo mismo?

-Tema: Relaciones sociales y personales.

-Objetivo: Identificar la calidad de las relaciones sociales y autónomas a las que están expuestas los sujetos.

Taller #3: Reconocimiento de situaciones de bullying y ciberbullying.

-Tema: Identificación de casos

-Objetivo: Identificar la comprensión que tienen los sujetos frente a la clasificación de casos concretos de acoso escolar o cibernético.

Taller #4: En los zapatos del otro

-Tema: Reconocimiento del otro y sus necesidades.

-Objetivo: Construcción de escenarios que permitan realizar la técnica juego de roles para poder situarse en el lugar del otro.

Taller #5: Hacer visible lo invisible

-Tema: Estereotipos.

-Objetivo: Reflexionar sobre los escenarios en los que se sitúan los sujetos al momento de conocer a otra persona.

Taller #6: ¿Por qué me perdono y perdono a los demás?

-Tema: El perdón.

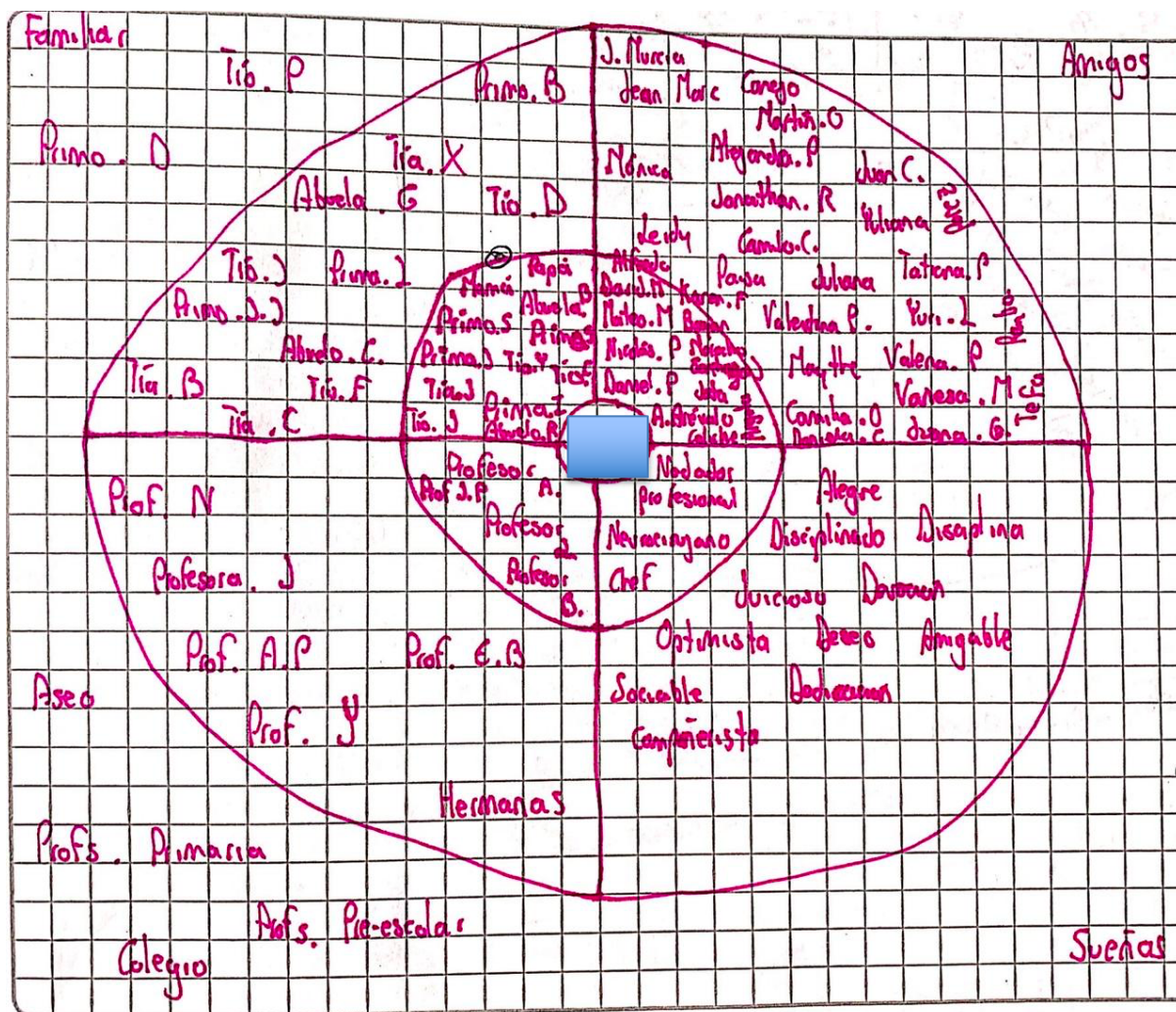
-Objetivo: Develar la capacidad de perdón que presentan los sujetos frente a situaciones y acciones propias y de los demás.

Taller#7: Mural del acoso escolar.

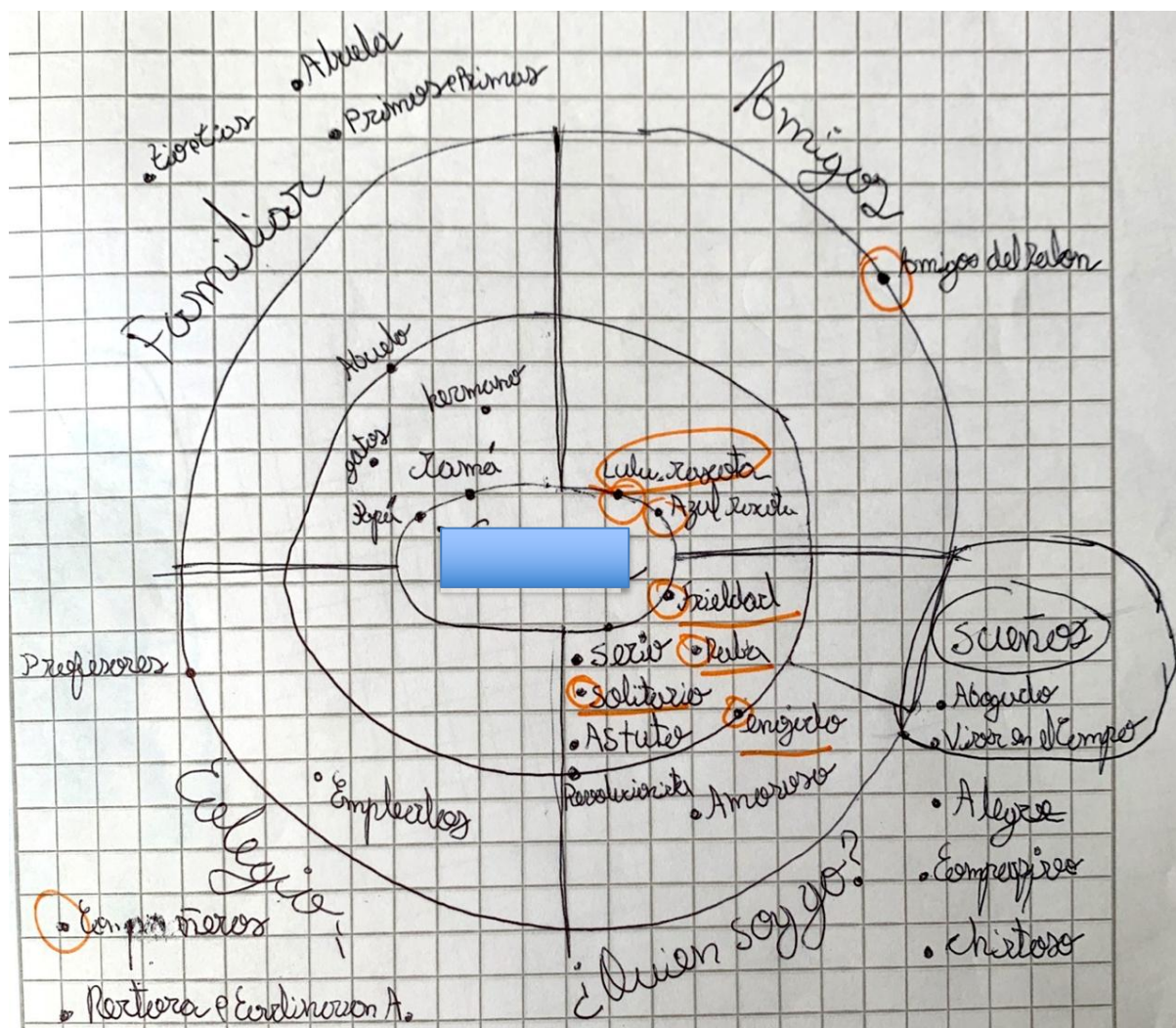
-Tema: Bullying y Cyberbullying.

-Objetivo: Recopilar por medio de la construcción de un mural el aprendizaje y herramientas que se lograron a lo largo de los talleres interactivos.

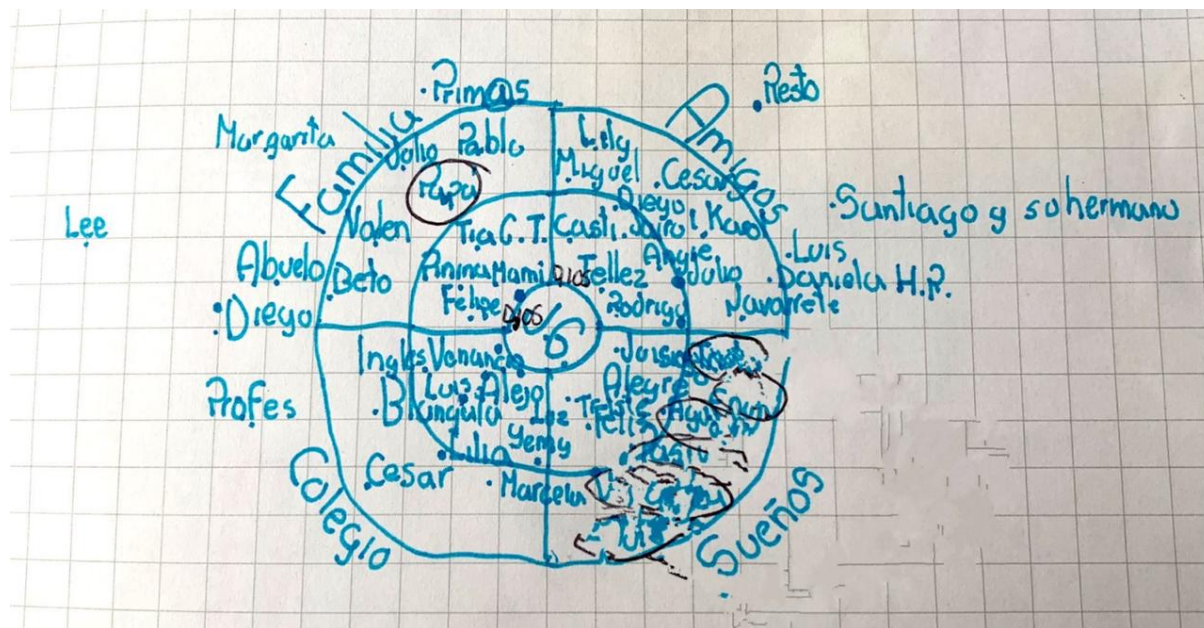
Anexo F. Mapa de red- "J"



Anexo K. Mapa de red- "K"



Anexo L. Mapa de red- "J G"



Anexo M. Mapa de red- "J E"

